2021 Informe Gestión Responsable

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC

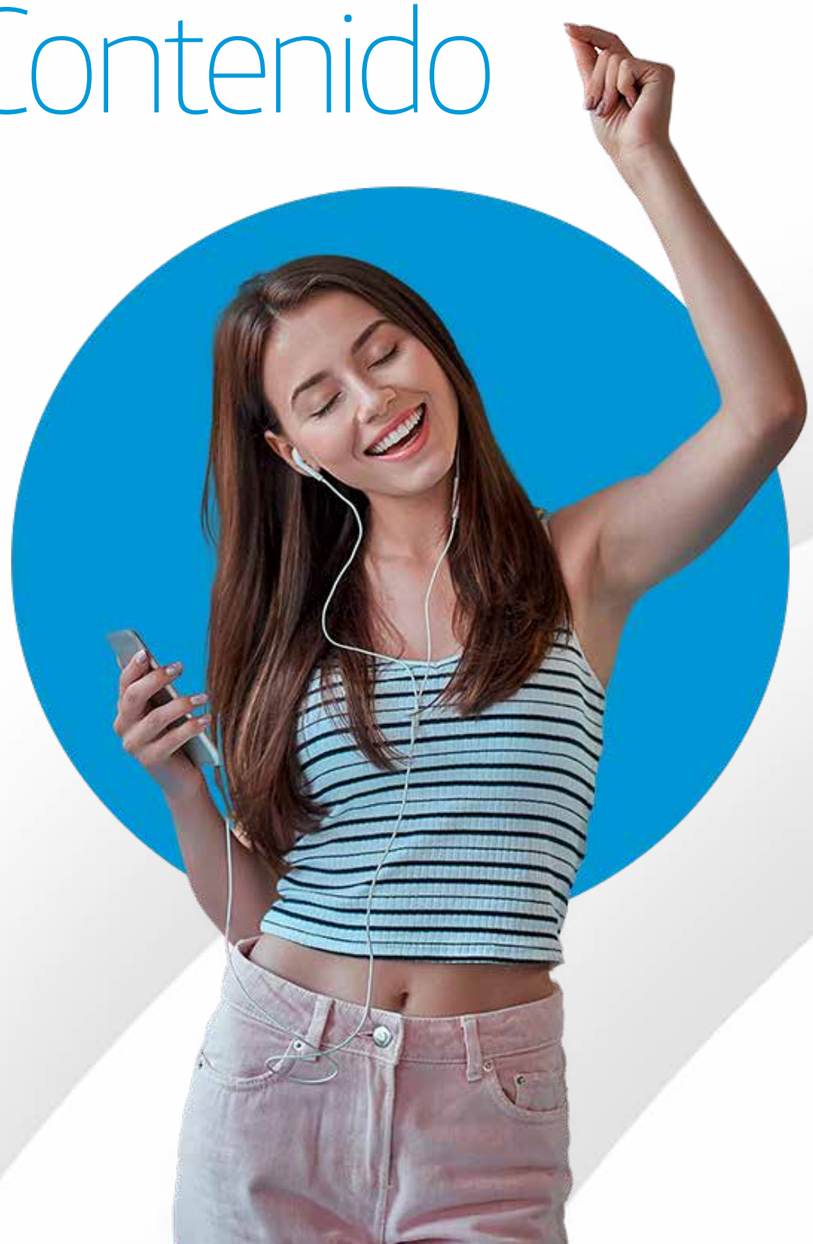
Reporte de Gestión BIC con Estándares GRI

2021 Informe Gestión Responsable

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC

Reporte de Gestión BIC con Estándares GRI

Contenido



01
Carta del Presidente CEO
04

02
Acerca de este Informe
06

03
Movistar Colombia
10

Movistar Colombia en cifras _11

Presencia nacional _14

Productos y servicios _16

Articulación con el entorno _19

04
Estrategia
22

Elementos materiales en desarrollo del objeto social _27

Gestión de riesgos _32

05
Gobierno Corporativo
36

Composición accionaria _38

Estructura de Gobierno _39

Asamblea de Accionistas _40

Junta Directiva _40

Comité de Auditoría _42

Conflictos de interés _43

Cumplimiento y anticorrupción _44

Gestión legal _46

06
Gestión Económica
48

Fuentes y usos_52

07
Reporte de Gestión BIC
54

08
Plan de Negocio Responsable 2021
62

Articulación con el Sistema de Gestión Integrado_68

8.1 Reconectamos siendo relevantes, confiables y accesibles_69

8.2 Reconectamos llevando los beneficios de la digitalización a todas las personas_76

8.3 Reconectamos siendo Responsables con Proveedores_84

8.4 Reconectamos motivando al mejor talento_93

8.5 Reconectamos siendo responsables con el medio ambiente_114

8.6 Reconectamos actuando con integridad y liderando con el ejemplo_125

8.7 Movistar, aliado del Desarrollo Sostenible de Colombia_140

09
Actividad y Gestión Regulatoria
144

Agenda regulatoria Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC _147

Agenda regulatoria Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –MinTIC _149

Agenda de la Agencia Nacional del Espectro – ANE _153

Superintendencia de Industria y Comercio - SIC _154

Cambio de marcación _155

Sandbox Regulatorio _155

10
Fundación Telefónica Movistar
156

Eje de Educación Digital_159

Eje de Empleabilidad y Emprendimiento Digital _160

Eje de Conocimiento y Cultura Digital_161

Eje de Voluntariado Corporativo _162

11
Índice de Contenidos GRI
164

12
Estados Financieros
172

Anexo I. Proceso para la elaboración del Informe
246

1. Carta del Presidente CEO

(GRI 102-14)

El foco del año 2021 fue la reactivación y la recuperación económica. Desde Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC[1] comprometidos con nuestra misión de hacer nuestro mundo más humano, conectando la vida de las personas, acompañamos nuestros 22 millones de clientes con productos y servicios para mejorar su conectividad, acceder a la educación, al trabajo, el entretenimiento y a la producción de sus negocios. Esto se vió reflejado en el crecimiento de negocios digitales (16% para empresas) y la apuesta por el despliegue de fibra, llegando con mejor calidad y velocidad de conexión en 43 localidades del país; siendo una tecnología más limpia al requerir siete veces menos consumo energético por cliente respecto al cobre.

Para hacer frente a los desafíos y buscar la excelencia operativa nos organizamos bajo el Nuevo Modelo Operativo regional de Telefónica Hispam centrado en la eficiencia, simplificación en la propuesta de valor, adopción de mejores prácticas y la gestión multi-país en la región. Buscamos así maximizar nuestras fortalezas y capturar las oportunidades con una visión más regional.

Finalizamos el año con un equipo compuesto por 5.726 personas a quienes agradezco su entrega y dedicación en el logro de los objetivos que nos planteamos, quienes además operaron de manera ágil, a través de trenes y células que movilizan a la organización, proveyendo de esta manera empleo de calidad y alineado a las necesidades y demandas de los nuevos mercados y modelos de negocio, impulsando el talento joven a través de la innovación y el desarrollo.

Quiero resaltar el trabajo de nuestros proveedores, en especial, de las 18.447 personas que trabajan de manera exclusiva para la Compañía con nuestros Aliados y Agentes comerciales. Precisamente, con los Aliados trabajamos en el programa Mujeres en Red, logrando aumentar la participación de 140 mujeres en roles técnicos.

Así mismo, cuidando la salud de nuestro talento, fuimos la primera empresa del país en iniciar la vacunación de los empleados(as), incluidos los vinculados mediante empresas de servicios temporales y Aliados; en paralelo, pusimos en marcha un piloto voluntario y flexible de retorno, que nos permitió diseñar la estrategia de trabajo híbrido, trabajando dos días desde la oficina, para rescatar lo mejor de ambos mundos.

Otro de los grandes cambios que tuvimos en la Compañía en 2021, y que me llena de orgullo, fue el haber sido la primera telco y una de las primeras empresas en el país en adoptar la condición legal de ser una Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo (BIC), haciendo explícito en nuestra razón social la gestión responsable que tenemos en nuestro ADN. En Movistar siempre hemos tenido un alto compromiso con el desarrollo sostenible, llevamos más de 15 años poniendo la tecnología al servicio de los asuntos ambientales, sociales, de gobierno corporativo y económicos; por eso en nuestra estrategia contamos con un Plan de Negocio Responsable basado en ofrecer una conectividad inclusiva, ayudar a construir un futuro digital y más verde, y liderar con el ejemplo.

Estamos convencidos de que la sostenibilidad se encuentra tanto en el qué hacer como en el cómo hacer. El qué hacer nos garantiza los resultados económicos, pero el cómo hacer nos asegura que dichos resultados sean obtenidos a partir de una buena gestión de nuestro negocio con una perspectiva social y ambiental apoyados en la tecnología. Si bien la Compañía obtuvo $5.9 billones en ingresos, logrando un EBITDA de $1.742 MM y un OIBDA y CapEx de $1.076 MM; estos resultados fueron alcanzados con los más altos estándares sostenibles evidenciados con la recertificación de los Sistemas de Gestión Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo, Calidad, y Seguridad de la Información; así como con el Sello de Sostenibilidad y la recertificación del Sello Oro Equipares, siendo la telco pionera en lograrlo.

En búsqueda de la mejora continua, sometimos a valoración de externos nuestras prácticas y fuimos reconocidos en el Premio ANDESCO a la Sostenibilidad en la categoría de mejor empresa grande y mejor desempeño social, así como la telco líder y cuarta empresa con más innovación abierta del país, una de las 30 mejores empresas para trabajar según los jóvenes colombianos, ser la telco líder y segunda empresa en el país en el Ranking de Empresas Diversas de la Cámara de Comercio LGBT+, por mencionar algunos. Así mismo, el camino que hemos recorrido en sostenibilidad fue reconocido por la banca, permitiéndonos ser la primera empresa en el país en cerrar un crédito vinculado al desempeño de indicadores de sostenibilidad con Scotiabank y la segunda con Bancolombia.

Pese al complejo contexto que tuvo el país no solo por el estado de pandemia, sino también por la delicada situación de orden público y las presiones en la cadena de suministro a nivel mundial, nos enfocamos en promover el progreso económico y social basado en la digitalización, sin dejar a nadie atrás. Las actividades de la empresa permitieron generar más de 24.000 empleos y adjudicar el 82% de los valores a empresas constituidas en Colombia, apoyando a la productividad local. Así mismo, fuimos la empresa pionera en el sector en sacar al mercado una oferta accesible a personas con discapacidad y habilitamos los Centros de Experiencia (CE) de cinco ciudades más para atender a esta población; lanzamos con la Vicepresidencia de la República el Reconocimiento Mujer Emprendedora Rural y el HUB Fondo Mujer Emprende; y pusimos a disposición de las mujeres víctimas de violencia en el hogar nuestros CE como Espacios Seguros. A través de la Fundación Telefónica logramos alcanzar más de 1.700.000 beneficiarios de los programas de educación y empleabilidad digital.

Fortaleciendo nuestro posicionamiento como los mejores aliados para la digitalización de Colombia para hacerle frente a los desafíos de la reactivación económica, siendo confiables e innovadores, seguimos trabajando por el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), con los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas, así como con el Acuerdo de Sostenibilidad de ANDESCO y las diversas iniciativas en las que participamos, que demuestran nuestro compromiso por el desarrollo sostenible y el trabajo en alianzas.

Agradezco a todos nuestros grupos de interés por acompañarnos en este año con su compromiso, ideas, propuestas, y en especial, por la motivación de seguir trabajando por una mejora continua compartida. Los invito a conocer en detalle la gestión realizada en el año 2021, nuestro reporte de gestión BIC con estándares GRI.

FABIÁN ANDRÉS HERNÁNDEZ RAMÍREZ
Presidente CEO
Telefónica Movistar I Colombia

1. En adelante también entendida como “la Compañía”, “la Empresa”, “Movistar”, “Movistar Colombia” o “Telefónica Movistar Colombia”.

02

Acerca de este Informe

Anualmente,

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC elabora el Informe de Gestión Responsable para dar a conocer a sus grupos de interés la gestión financiera y no financiera del año inmediatamente anterior. Este Informe da cuenta de los resultados de la Compañía de enero a diciembre de 2021, y presenta su gestión Económica, Ambiental, Social y de Gobierno corporativo (ASG). Adicionalmente, algunos capítulos hacen mención explícita a información de otras sociedades que forman parte del Grupo Telefónica y que operan en Colombia, como es el caso de Wayra y Fundación Telefónica Movistar, y cuyos resultados no se incluyen en los estados financieros.

El Informe busca dar cumplimiento a los artículos 46, 47 (modificado por el artículo 1° de la Ley 603 de 2000) y 446 de la Ley 222 de 1995 (Código de Comercio Colombiano), y el artículo 87 de la Ley 1876 de 2013. Así mismo, este Informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI (***Global Reporting Initiative***): opción Esencial, en línea con dar cumplimiento a los compromisos adquiridos en el marco de la Ley 1901 de 2019, el Decreto 2046 de 2019 y la Resolución 200-004394 de la Superintendencia de Sociedades, al haber adoptado la condición legal de Sociedad BIC.

Este Informe avanza en las recomendaciones del ***Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD),*** así como las dadas en la Guía para la Elaboración de Informes ASG para Emisores en Colombia, y da cuenta de la gestión adelantada por la Compañía en el marco de los Principios del Pacto Global, presentando su Comunicación de Progreso; así como, el aporte a la Agenda 2030 con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), y los resultados de los ***Key Performance Indicators (KPI)*** seleccionados para los créditos vinculados al desempeño de indicadores de sostenibilidad celebrados con los bancos.

En el recorrido de este Informe se podrán encontrar las convenciones asociadas a la gestión de las actividades de Sociedad BIC priorizadas por la Compañía, así como a las letras A, S, G y los indicadores de sostenibilidad vinculados a los créditos. Adicionalmente, en el Anexo I se detalla el proceso para la elaboración de este documento.

Convenciones:

A **Gestión Ambiental**

S **Gestión Social**

G **Gestión Gobierno Corporativo**

E **Gestión Económica**

1 Modelo de negocio
Actividad priorizada como Sociedad BIC en la dimensión Modelo de negocio

2 Gobierno corporativo
Actividad priorizada como Sociedad BIC en la dimensión Gobierno Corporativo

3 Prácticas laborales
Actividad priorizada como Sociedad BIC en la dimensión Prácticas laborales

5 Prácticas con la comunidad
Actividad priorizada como Sociedad BIC en la dimensión Prácticas con la comunidad

4 Prácticas ambientales
Actividad priorizada como Sociedad BIC en la dimensión Prácticas ambientales

Indicador de sostenibilidad asociado a crédito

03

Movistar Colombia

GRI (102-1, 102-2, 102-5, 102-6, 102-7 y 102-10,)

Telefónica

tiene presencia en Colombia desde el año 2006 y opera bajo la marca comercial Movistar. Hace parte del Grupo Telefónica, uno de los principales proveedores de servicios de telecomunicaciones del mundo, presente en Europa y Latinoamérica para servicios de conectividad fija y móvil, y una amplia gama de servicios digitales para particulares (B2C) y empresas (B2B).

Con la razón social, Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP BIC, la Compañía fue constituida en Colombia como sociedad comercial anónima por acciones mediante Escritura Pública No. 1331 del 16 de junio de 2003 con una duración hasta el 31 de diciembre de 2092 y con domicilio principal en Bogotá D.C. ubicada en la transversal 60 No.114 A - 55. Se encuentra sometida al régimen jurídico previsto en la Ley 1341 de 2009 y demás normas aplicables.

Luego de que en 2019 Telefónica definió un nuevo plan de acción a ejecutar en torno a decisiones estratégicas en la que uno de los focos era hacer un spin-off operativo de Hispanoamérica, fomentando la consolidación de las operaciones en los mercados Hispam, en 2021 se puso en marcha el Nuevo Modelo Operativo (NMO). De esta manera, Movistar Colombia ahora tiene como accionista mayoritario a Telefónica Hispanoamérica S.A.

Movistar Colombia en cifras

GRI (102-7)

Movistar Colombia es un impulsor de la economía digital en el país, centrada en el negocio de la conectividad, a través de servicios móviles, fijos y digitales. Es una compañía que genera valor al ofrecer medios para facilitar la comunicación entre personas mediante tecnología segura, sostenible y de vanguardia.

Empleados(as)
5.726

Abonados
21.946.680

Municipios donde Movistar tiene presencia
1.095

EBITDA
$1.742 MM

Ingresos
$5.911 MM

Proveedores locales
82%

Centros de Experiencia
92[2]

Empleados(as) de Aliados y Agentes comerciales
18.447

OIBDA-CapEx
$1.076 MM

Aliados[3]
45

2. Los Centros de Experiencia (CE) son los puntos de atención directos, donde el cliente puede adquirir nuevos productos y servicios (fijos y móviles) y tramitar todo tipo de solicitudes posventa.
3. Los Aliados son los proveedores que tienen interacción directa con el cliente, realizan actividades de alto riesgo (trabajo en alturas, manejo de energía, trabajo en espacios confinados) y tienen personal exclusivo para la operación de Movistar.

Presencia Nacional

GRI (102-3, 102-4, 102-5, 102-6 y 102-7)

Abonados por Servicio

Cerca de 22 millones de clientes acceden a los servicios de telecomunicaciones que ofrece la Compañía, con una amplia cobertura a nivel nacional, la cual puede ser consultada a través del siguiente código QR:

Cobertura servicios fijos

Cobertura servicios móviles

Móvil
18.777.097
Abonados 2021

Línea básica
1.409.698
Abonados 2021

Banda ancha
1.183.168
Abonados 2021

Televisión
554.047
Abonados 2021

Otros servicios
22.670
Abonados 2021

TOTAL
21.946.680

El alcance de este informe es exclusivamente la gestión de Movistar Colombia, sin embargo, cabe mencionar que el Grupo Telefónica opera en 12 países con las marcas Telefónica, Movistar, Vivo y O2.

Productos y Servicios

GRI (102-1 y 102-2)

Movistar impulsa el desarrollo de servicios digitales y de conectividad que permiten a sus clientes ser más eficientes y sostenibles. Gracias al Internet de las Cosas, *Big Data*, Inteligencia Artificial y *Blockchain* es posible mejorar la eficiencia y la sostenibilidad en cualquier entorno al optimizar el consumo de recursos como energía y agua; facilitar el trabajo en remoto; mejorar la planificación del tráfico y la calidad del aire en ciudades, y fomentar la economía circular, acciones que contribuyen a la descarbonización de la cadena de valor y a la reducción de impactos frente al cambio climático.

Los servicios desarrollados por Movistar promueven el progreso económico y social basado en la digitalización y en la generación de oportunidades para todos los grupos de interés mediante un acceso inclusivo a los servicios de telecomunicaciones.

Servicios móviles

Prepago:

Movistar conecta a las personas brindando mejores y mayores servicios al alcance de sus necesidades, mayor capacidad de datos, planes ilimitados por días, experiencias diferenciales.

Pospago:

Oferta de valor diferenciada con beneficios adicionales a través de productos y servicios.

Servicios fijos

- Telefonía fija (Línea básica)
- Banda ancha *FTTH *Cobre
- Televisión

Digitales

CLOUD
- Virtual Datacenter
- Housing
- Hosting / Hosting Premium
- WiFi Gestionado
- Office 365
- Movistar Cloud
- ERP en la Nube
- Productividad Empresarial
- Secure Cloud Mail
- Team Talk Pro (comunicación uno a uno y/o grupal de forma ilimitada
- Tu Web
- Servicios Profesionales Cloud
- UCaaS – HCS (integración de los servicios de comunicación que permite tener acceso a la información en cualquier momento, lugar y dispositivo)
- Contact Center As a Service
- Webex Suite

INTERNET DE LAS COSAS (IOT)
- Conectividad verticales (servicio de comunicaciones de datos máquina-máquina M2M)
- Conectividad gestionada
- Gestión vehicular
- Gestión de personal en campo
- Empresa en línea
- Smart Agro
- Industry IoT Networks
- Smart Energy
- Nuevas conectividades
- USSD (comunicación a través de la marcación de un código corto desde cualquier equipo)

BIG DATA
- Business Insights (soluciones a partir de datos de movilidad)
- Smart Steps (productos basados en la información de las celdas móviles
- LUCA Transit
- LUCA Store
- LUCA Audience
- LUCA Turismo
- Smart Digits (soluciones de Big Data para ayudar a reducir el fraude y optimizar la experiencia del cliente digital)
- LUCA ATP (combate el fraude en transacciones financieras)
- LUCA Consumo (analítica avanzada de las líneas móviles corporativas)
- RPA (Automatizacion Robótica de Procesos)
- 1DOC3 (Servicio Inteligente de Asistencia Médica Virtual)
- LUCA Consultoría y Analítica

CIBERSEGURIDAD
- Protección Multidispositivo
- Protección Web
- Antivirus Kaspersky
- Tráfico Seguro
- Navegación Segura
- Seguridad Móvil Empresarial
- Email Protection
- Escudo Anti DDoS
- Gestión de Vulnerabilidades
- Metashield
- Detección de Amenazas y Antifraude
- Latch (contraseña adicional)
- Centro de Operaciones de Seguridad
- Sealsign (firma de documentos electrónicos)
- Microsoft Security
- Servicios Profesionales de Seguridad
- Sandas Gestión, Riesgo y Cumplimiento
- EDR (complementa el antivirus)

ADVERTISING
- Mensajería Empresarial (MEPE)
- Datos Patrocinados
- Movistar Recompensas
- Campañas Inteligentes
- Omnicanalidad
- SendIt: Solución de comunicación Outbound
- OneInbox: Solución de comunicación Inbound
- Marketing WiFi

Articulación con el Entorno

GRI (102-12, 102-13)

Movistar es consciente de su rol como agente de cambio y movilizador de diferentes iniciativas, por lo que promueve el trabajo articulado con una amplia variedad de organizaciones nacionales e internacionales.

Participación en Iniciativas

- Acuerdo para la Sostenibilidad – ANDESCO
- Compromiso Empresarial Anticorrupción (CEA) - Transparencia por Colombia
- Conducta Empresarial Responsable (CER) - Cámara de Comercio de Bogotá
- De Empresas Para Empresas (DEPE) - ***Alliance for Integrity*** y Pacto Global
- Espacios Laborales Seguros Sin Acoso (ELSA) - GenderLab y Banco Interamericano de Desarrollo
- Espacios Seguros – Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- Guías Colombia (Derechos Humanos)

- G12 – Grupo Éxito, Bavaria, ISA, Postobón, Enel, Ecopetrol, Terpel, Grupo Sura, Grupo Nutresa, Grupo Argos y Grupo Bancolombia
- Iniciativa Paridad de Género - Gobierno nacional, Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Foro Económico Mundial (WEF) y 13 empresas
- Pacto Global Red Colombia (Mesa Anticorrupción, Mesa de Diversidad e Inclusión, WEPs - Principios para el empoderamiento de la mujer, ***SDG Ambition.***
- Pride Connection Colombia (Comunidad LGBT+)
- Te Protejo – Red PaPaz, MinTIC, ICBF, ETB

Movistar miembro del G12

Somos conscientes de nuestro rol de agentes económicos y de actores sociales en Colombia, y estamos convencidos de que el mayor impacto positivo que generamos en la sociedad, el medio ambiente y la economía lo hacemos desde nuestros negocios cuando actuamos de manera ética, consciente, responsable y sostenible y damos cuenta de ello de manera pública y transparente.

Desde Grupo Éxito, Bavaria, Movistar, ISA, Postobón, Enel, Ecopetrol, Terpel, Grupo Sura, Grupo Nutresa, Grupo Argos y Grupo Bancolombia con el valor que generamos a más de 45 millones de clientes y usuarios, 203.000 empleados, 126.000 proveedores, 374.000 inversionistas, cerca del 20% PIB Colombiano y de manera indirecta, toda la sociedad colombiana, entendemos más que nunca lo interconectados que estamos, lo vulnerables que somos y la importancia de trabajar juntos, por eso nos unimos desde hace más de un año para trabajar de manera conjunta en nuestro compromiso con el Desarrollo Sostenible de Colombia, buscando avanzar hacia una economía más prospera orientada al cumplimiento de la Agenda 2030 y a los compromisos del Acuerdo de París.

G12

Afiliación a Asociaciones

GRI (102-13)

- Asociación de la Industria Móvil de Colombia – Asomóvil
- Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones – ASIET
- Asociación Nacional de Empresarios de Colombia – ANDI
- Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones – ANDESCO
- Asociación para el Progreso de la Dirección - APD
- Cámara Colombiana de Comercio Electrónico
- Cámara de Comercio Hispano Colombiana
- Centro de Investigación y Desarrollo en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – CINTEL

Reconocimientos

Premio/Reconocimiento	Otorgado por
Premio ANDESCO a la Sostenibilidad (Categorías: Empresa Grande y Entorno Social)	Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones (ANDESCO)
Empresa INspiradora	Asociación Nacional de Empresarios de Colombia – ANDI
Índice de Inversión Social Privada - IISP	Una de las 30 empresas en Colombia con mejor gestión de la inversión.
Premio Effie Colombia Bronce	Effie Colombia
Reconocimiento especial por el Sistema de Prevención #RUTAELSA2021 - Espacios Laborales Sin Acoso (ELSA)	GenderLab y Banco Interamericano de Desarrollo
Empresas Comprometidas con las Juventudes	Organismo Internacional de Juventud para Iberoamérica - OIJ y la Organización Internacional de Directivos de Capital Humano - DCH
Premio Evaluamos a la Innovación por el desarrollo de Smart Agro	Evaluamos
Buena práctica de Equidad de Género – Libro "Buenas prácticas hacia la equidad de género de organizaciones en Colombia"	*She is Foundation*
Buena práctica de Derechos Humanos (DDHH) – Publicación "Buenas prácticas de empresas y Derechos Humanos en Latinoamérica"	Pacto Global Red Colombia, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y Conducta Empresarial Responsable en América Latina y el Caribe (CERALC)

Rankings

Ranking
Puesto

MERCO Empresas

Puesto 61
(una de las 100 empresas en Colombia con mejor reputación)

Ranking
Puesto

MERCO Talento

Puesto 53

Ranking
Puesto

MERCO Responsabilidad y Gobierno Corporativo

Puesto 54

Ranking
Puesto

Primer Ranking de innovación abierta en Colombia
(*100 Open Startups – Connect* Bogotá)

Telco líder y 4ta empresa
con más innovación abierta del país.

Ranking
Puesto

Employers for Youth EFY
Medición de las empresas mejor percibidas por jóvenes profesionales

Posición 15°
en el ranking general
Posición 9°
en el ranking de EFY Tech Andino

Ranking
Puesto

Ranking de Empresas Diversas-
Cámara de Comercio LGBT+

Posición 2° en el país

Gestión Certificada

Movistar Colombia opera bajo niveles de excelencia y se encuentra certificada bajo diferentes estándares. **Cuenta con un Sistema de Gestión Integrado, estructurado bajo el estándar de las normas ISO,** que está conformado por:

El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) **- ISO 9001, certificado desde el 2007**

El Sistema de Gestión Ambiental (SGA) **- ISO 14001, certificado desde 2007**

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) **- ISO 45001, certificado desde el 2015**

El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) - **ISO 27001, certificado desde el 2016**

Los Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) - ISO 37001 y Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN) - ISO 22301 se encuentran en proceso de certificación.

Adicionalmente, la Compañía en 2021 obtuvo:

- Certificado de Buenas Prácticas de Innovación – Cámara de Comercio de Bogotá
- Recertificación Sello Oro Equipares - Ministerio del Trabajo y Programa de Naciones Unidas PNUD
- Sello de Sostenibilidad de ICONTEC.

Movistar es la primera y única telco, y una de las primeras 23 empresas en Colombia, en tener el Sello de Sostenibilidad que otorga ICONTEC, logró un puntaje total de 99%, nunca antes visto en los 7 años del sello, haciéndola merecedora de la categoría Esencia.

Patrocinios

Movistar está comprometida con el impulso y el fortalecimiento de la cultura y el deporte en el país, lo cual implementa a través de sus patrocinios:

Movistar Arena: infraestructura, servicios y tecnología al servicio del entretenimiento en Colombia.

Ciclismo: apoyo al Movistar Team World Tour masculino y femenino, Reto Movistar Antioquia en Bici, Gran Fondo de la Ruta Colombia Alto de Letras, Campaña "Rodamos Juntos" (Promueve una cultura ciclista segura para peatones, conductores y ciclistas).

Federación Colombiana de Fútbol: Movistar Socio oficial de las selecciones colombianas de fútbol.

Liga de Videojuegos Profesional (LVP): Movistar patrocinador de La Liga de Videojuegos Profesional de Colombia.

04

Estrategia

La misión de la Compañía es hacer el mundo más humano, conectando la vida de las personas. Esto implica poner la tecnología al servicio de las personas. Los valores que define la Compañía son:

Abierta

Trabajando de una manera colaborativa, amable y transparente se consiguen las mejores soluciones. La Compañía es un sistema abierto donde todo el mundo cuenta.

Retadora

Se ofrecen soluciones innovadoras, transformando y simplificando la vida de las personas. Disposición a cambiar para hacerlo mejor.

Confiable

Se trabaja de manera honesta, sencilla y comprometida, ofreciendo una conexión segura y de calidad.

La estrategia corporativa de Telefónica se basa en dos ejes: **en su misión de "hacer nuestro mundo más humano conectando la vida de las personas" y en sus Principios de Negocio Responsable, que recogen no sólo su código ético sino también su política de responsabilidad frente a sus grupos de interés y la sociedad en general.** La estrategia parte así del reconocimiento de la creciente importancia de la transición hacia una economía más digital, ecológica, sostenible y comprometida con todos los grupos de interés y toma en cuenta los impactos y objetivos a largo plazo que aspira a conseguir, tanto interna como externamente. Las líneas maestras de la estrategia a futuro se asientan en tres pilares: promover una conectividad inclusiva, ayudar a construir un futuro digital y más verde y liderar con el ejemplo.

Equity Story

Crecimiento | Eficiencia | Confianza

Promover una conectividad inclusiva

Ayudar a construir un futuro digital y más verde

Liderar con el ejemplo

Pilares Estratégicos de sostenibilidad HISPAM

En este marco, los tres pilares son transversales al Plan Estratégico de Compañía **#RECONECTA,** el cual tiene cinco frentes de acción para lograr el crecimiento que se espera.

La fórmula de crecimiento (G) de #RECONECTA:

$$\#G = M \cdot R^4$$

Growth (Crecimiento): crecimiento

Motivation (Motivación): ninguna compañía funciona sin la motivación de su gente

Relevance (Relevancia): ser más relevantes para los clientes

Revenues (Ingresos): mayores ingresos orgánicos y con la ayuda de socios

Returns (Ganancia): responder a la confianza de los inversionistas

Responsibility (Responsabilidad): ser un buen ciudadano corporativo

En un año retador para el país, el plan **#ReconectaColombia2021 contó con 13 iniciativas** para el cumplimiento de las metas y objetivos, que le permitieron a la Compañía superar los retos planteados.

Elaboración del Plan Estratégico

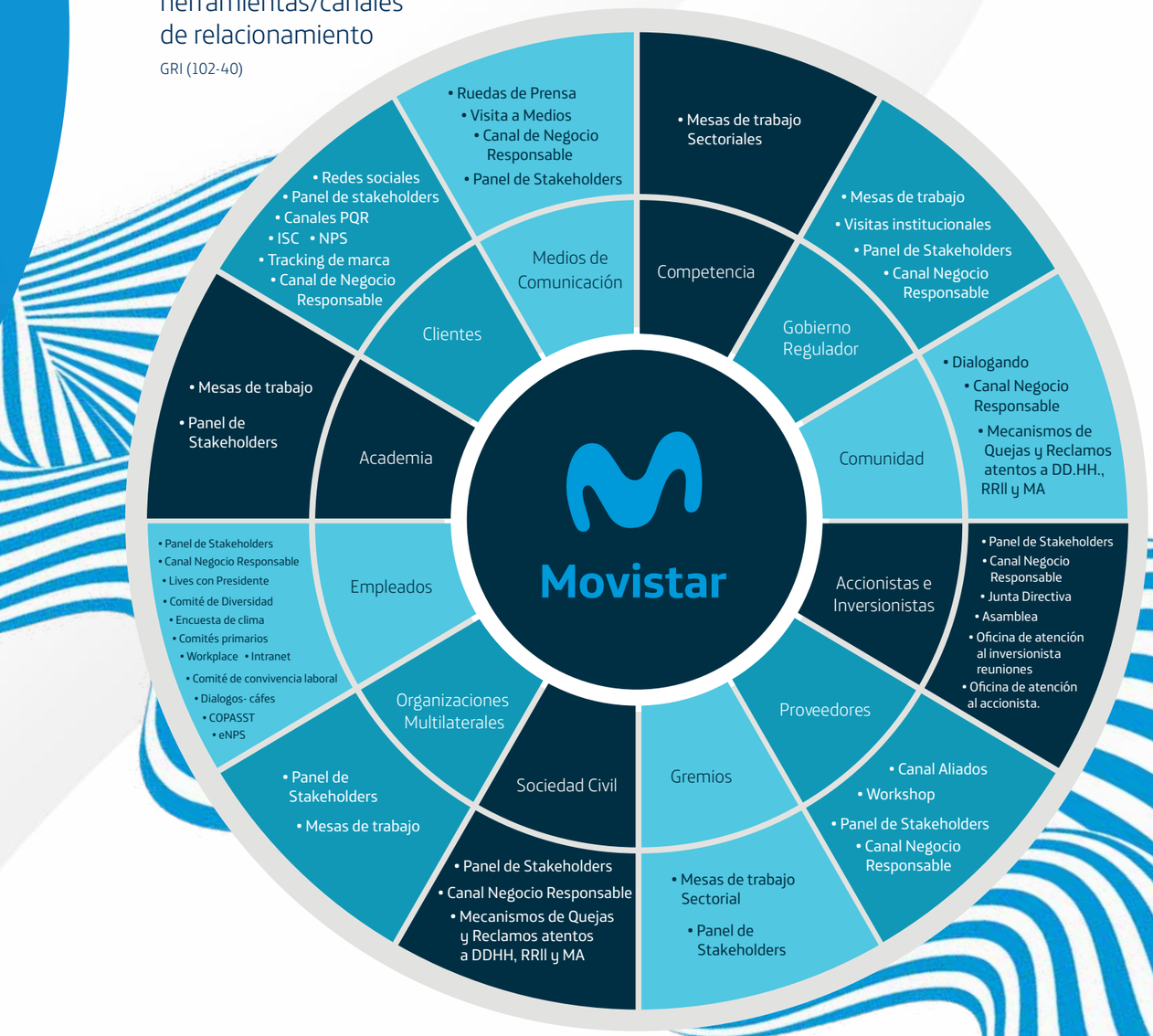
En el marco del *Nuevo Modelo Operativo (NMO)* de Telefónica en la región que propende por la captura de eficiencias y la implementación de las mejores prácticas entre las diferentes operaciones de *Hispam*, se estructuró y definió el plan estratégico de la compañía al horizonte 2022 – 2024. Se tuvo como base las proyecciones de mercado y se avanzó hacia un modelo de operación más eficiente, con un enfoque de crecimiento sostenible y fortaleciendo la relevancia de los servicios móviles y fijos mediante la masificación de redes y accesos FTTH y el sostenimiento de una dinámica comercial positiva. **De esta manera se consolidará la posición como uno de los principales actores del sector, en medio de un entorno altamente competido, impulsando el acceso a la conectividad a más colombianos(as) y generando valor a los grupos de interés.**

Elementos Materiales en Desarrollo del Objeto Social

Para la Compañía, relacionarse con sus grupos de interés es esencial para conocer el nivel de relevancia que se le atribuye a los diferentes asuntos económicos, sociales, ambientales y de gobernanza, y así entender las expectativas en un contexto cambiante, buscando maximizar el impacto organizacional y establecer relaciones de confianza. Este relacionamiento se basa en la norma AA1000 Accountability Principles (AA1000AP).

Grupos de interés y herramientas/canales de relacionamiento

GRI (102-40)



El Panel de Negocio Responsable, creado en 2016, busca la representación de los principales grupos de interés de la Empresa, tanto a nivel local (Colombia) como global, y se divide a su vez en dos ámbitos: Central y Extendido. En el primero participan expertos en sostenibilidad, quienes aportan una visión global, mientras en el segundo se invitó a participar -desde Colombia 13.426 personas de los grupos de interés (clientes, accionistas, inversionistas, proveedores, empleados, gobierno, comunidad, sociedad civil, organizaciones multilaterales, gremios, academia y medios de comunicación), de las cuales efectivamente participaron 371 personas.

A raíz de este diálogo se identificaron 18 asuntos materiales; dentro de ellos, el uso responsable de la tecnología, la seguridad digital y el comportamiento ético son los aspectos elegidos como más relevantes en las decisiones de los diferentes grupos de interés, y donde, además, perciben un mejor desempeño de la Compañía.

Asuntos materiales identificados en Panel de Stakeholders

Adicional al Panel de ***Stakeholders***, y con el propósito de mantener un diálogo continuo, la Compañía mantiene relación con los grupos de interés a través de otras herramientas y canales para conocer su percepción.

En las dos reuniones de la Asamblea General de Accionistas de la Compañía, celebradas durante el año 2021, los **accionistas** de Colombia Telecomunicaciones, en ejercicio de los derechos consagrados en los Estatutos Sociales, el Código de Comercio y las demás normas aplicables, participaron, deliberaron y votaron sobre los temas puestos a su consideración, sin manifestar preocupaciones en temas específicos.

Con los **inversionistas**, se dialogó sobre la compra de activos, los indicadores y resultados financieros, el Plan Estratégico, el entorno económico y competitivo, gestión sostenible y de gobierno corporativo, así como las transacciones con las otras operaciones.

Movistar monitorea permanentemente la voz del **cliente** bajo dos mecanismos principales: encuestas aplicadas después de las atenciones y encuestas aleatorias realizadas mensualmente sobre la base de clientes y monitoreo de atenciones (participación de 3.800.000 de clientes). **Su objetivo es identificar aquellos aspectos que se deben mejorar, así como aquellos que se deben mantener y potencializar.** Esto llevó a la Compañía a desplegar mayor cobertura 4G en varias ciudades del país, así como, a continuar ampliando la red de fibra que brinda la mejor velocidad del mercado.

2 Gobierno corporativo

Con **colaboradores(as)** se realizaron 8 Cafés o conversatorios liderados por el Presidente CEO (con 15 participantes promedio por sesión), 61 Cafés o conversatorios liderados por Directores 1 y Gerentes regionales (con 10 participantes promedio por sesión), 18 sesiones de "Unos minutos con Fabián" - Transmisiones en directo a través de *Workplace* - red social corporativa (con 1.100 usuarios promedio por transmisión) y 5 Reuniones gerenciales (con 1.500 colaboradores(s) promedio por encuentro). En estos espacios de relacionamiento con colaboradores(as) se habló principalmente de los **resultados y status de la Compañía,** nuevos modelos de negocio, retorno a la presencialidad y retos entorno y focos 2022.

Con los **proveedores**, a través de la Plataforma de Comercio Electrónico – Adquira y el Centro de Atención al Usuario – CAU se profundizó en los criterios mínimos de sostenibilidad que se deben cumplir de acuerdo con la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro.

A través de las redes sociales - comerciales e institucionales-, que sirven como medio de diálogo con **todos los grupos de interés, durante 2021 las menciones a nuestras marcas en el mundo digital llegaron a 464.000.** Por tratarse de un servicio, la mayor parte de estas menciones están relacionadas con Movistar (oferta, atención, servicio, etc.); sin embargo, las menciones de los patrocinios (ciclismo, fútbol, Movistar Arena, *esports*, etc.) también son relevantes, seguidas por las de la Fundación Telefónica Movistar Colombia.

Con los **periodistas** las interacciones en ruedas de prensa y por los comunicados de prensa giran en torno a la calidad, beneficios y prestación del servicio en las zonas de influencia, teniendo interés por los despliegues de redes fijas o móviles y apertura de nuevas zonas, los factores o condicionantes sociales que afectan el servicio a nivel masivo, como los hurtos, y nuevas contrataciones de líderes visibles de la compañía; y los temas relacionados con emprendimiento (Wayra), tecnología y nuevos equipos que llegan al país.

En los espacios de relacionamiento con colaboradores(as) se habló principalmente de los **resultados y status de la Compañía,** nuevos modelos de negocio, retorno a la presencialidad y retos entorno y focos 2022.

Asuntos materiales

GRI (102-46 y 102-47)

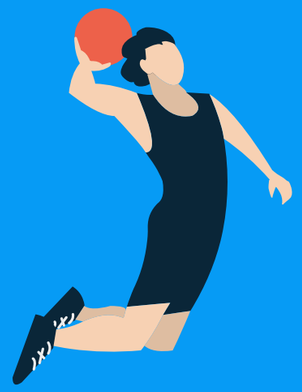
Relevancia	Cobertura
A Alto	I Interno
M Medio	E Externo
B Bajo	
NA No aplica	

Considerando los asuntos identificados en el Panel de *Stakeholders* y en los diferentes espacios de relacionamiento con grupos de interés mencionados previamente, así como **el Plan Estratégico de Compañía, el Plan de Negocio Responsable de Movistar Colombia 2019-2021, el contexto colombiano así como las actividades seleccionadas como Sociedad BIC**, se detallan los siguientes asuntos materiales:

		Asuntos materiales	Actividad BIC	Cobertura	Relevancia		
					Cadena de suministro	Procesos internos	Clientes
Económica	1.	Gestión económica		I	A	A	M
		Desempeño económico	BIC	I	A	A	M
Social	1.	Confiables y accesibles		IE	A	A	A
		Seguridad digital		E	A	A	A
	2	Crecimiento digital e innovación		IE	A	A	A
		Ecosistema digital		E	A	A	A
	3.	Cadena de suministro sostenible		E	A	A	B
		Prácticas de adquisición	BIC	E	A	M	B
	4.	Empresa magnética mejor talento		I	B	A	B
		Empleo		I	A	A	B
		Remuneración salarial	BIC	I	B	A	B
		Salud y seguridad en el trabajo		IE	A	A	A
		Diversidad e igualdad de oportunidades		IE	A	A	M
		Flexibilidad y beneficios	BIC	I	B	A	B
		Voluntariado	BIC	IE	M	A	M
Ambiental	5.	Gestión ambiental	BIC	IE	A	A	M
		Cambio climático		IE	A	A	A
		Energía		IE	A	A	B
		Emisiones		IE	A	A	B
		Efluentes y residuos		IE	A	A	A
Gobernanza	6.	Ética y buen gobierno		IE	A	A	A
		Principios Negocio Responsable	BIC	IE	A	A	A
		Anticorrupción		IE	A	A	A
		Derechos Humanos		IE	A	A	A
		Cumplimiento socieconómico		IE	A	A	M

Gestión de Riesgos

GRI (102-15)



La Compañía dispone de una Política de Gestión de Riesgos, aprobada por el Consejo de Administración, y un Manual Corporativo de Gestión de Riesgos del Grupo Telefónica, basados ambos en la experiencia, las mejores prácticas y las recomendaciones de Buen Gobierno Corporativo para contribuir a la mejora continua en el desempeño de los negocios.

También cuenta con un Modelo de Gestión de Riesgos basado en COSO ***(Committee of Sponsoring Organizations,*** de la Comisión Treadway) que facilita tanto la identificación como la evaluación del impacto y la probabilidad de ocurrencia de los distintos riesgos de la Compañía, así mismo proporciona un alto grado de concienciación sobre los riesgos y garantiza una asignación más eficiente de los recursos para gestionarlos.

Todas las personas dentro de la organización tienen la responsabilidad de contribuir a la gestión de riesgos con diferentes roles y responsabilidades:

Comité de Auditoría de la Junta Directiva: Supervisa el proceso.

Función de Gestión de Riesgos: Es una función independiente de la gestión, dentro del área de Auditoría Interna, encargada de impulsar, soportar, coordinar y verificar la aplicación de lo establecido en la Política.

Comité Directivo: Supervisa los riesgos que presenta la función de Gestión de Riesgos, (Comunes al Grupo y propios de la operación).

Responsables o propietarios de los riesgos: Elaboran un plan para su mitigación y realizan un seguimiento efectivo de la evolución del riesgo.

Categorías del Mapa de Riesgos

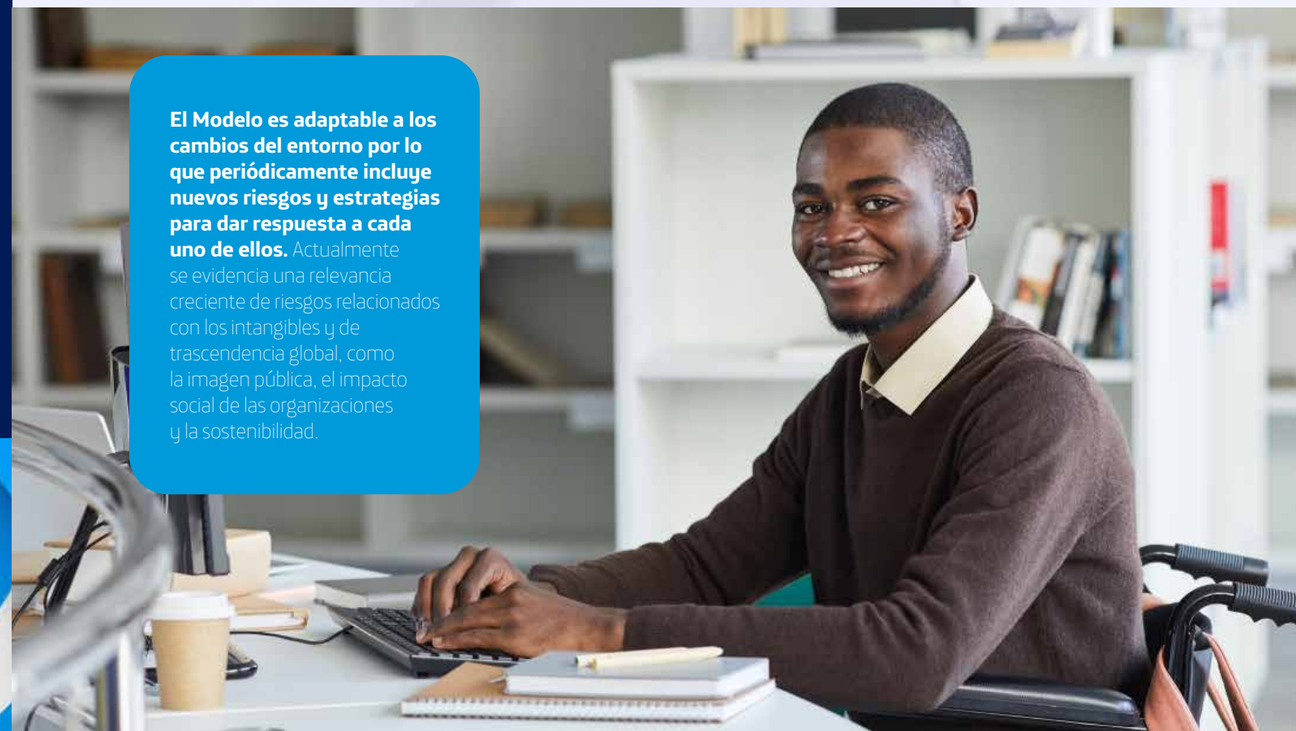
La Compañía dispone de una priorización de los principales eventos mediante un Mapa de Riesgos considerando las siguientes categorías:

Riesgos de Negocio: riesgos derivados del entorno económico y político, cambios regulatorios, así como la entrada de nuevos competidores, además de la innovación y otros eventos que puedan afectar a la sostenibilidad y reputación de la Compañía.

Riesgos Legales y de Cumplimiento Normativo: Riesgos relacionados con litigios de distinta naturaleza o relacionados con el cumplimiento de obligaciones por parte de la Compañía que pueden incidir no sólo en términos económicos sino en la imagen y reputación de la empresa.

Riesgos Financieros: riesgos derivados de movimientos adversos del entorno económico o las variables financieras como son el tipo de cambio o el tipo de interés, así como temas de naturaleza fiscal y riesgos de crédito comercial.

Riesgos Operacionales: riesgos derivados de fallos provenientes de la red, los sistemas informáticos, la seguridad, calidad en el servicio al cliente, ciberataques, entre otros.



El Modelo es adaptable a los cambios del entorno por lo que periódicamente incluye nuevos riesgos y estrategias para dar respuesta a cada uno de ellos. Actualmente se evidencia una relevancia creciente de riesgos relacionados con los intangibles y de trascendencia global, como la imagen pública, el impacto social de las organizaciones y la sostenibilidad.

Proceso de Gestión de Riesgos

Identificación: Identificación y descripción de los principales riesgos que pudieran afectar los objetivos estratégicos de la compañía.

Evaluación: Se analizan los riesgos sobre asuntos críticos y comunes a las empresas del Grupo y se identifican asuntos que, aunque inciertos y difíciles de predecir, podrían tener potencial impacto adverso en el desempeño futuro de la Compañía. Los riesgos identificados se evalúan en función de:

- Impacto (cualitativo o cuantitativo)
- Probabilidad de ocurrencia (tendencia histórica del riesgo)
- Horizonte de tiempo en el cual podría materializarse

Respuesta al Riesgo: Se da respuesta a través de planes de mitigación que minimicen su efecto, o acciones para evitar o transferir dichos riesgos.

Seguimiento y Reporte

La Compañía ha definido a nivel corporativo un nivel de tolerancia al riesgo o riesgo aceptable, que significa su disposición a asumir cierto nivel de riesgo, en la medida que permita la creación de valor y el desarrollo del negocio, alcanzando un equilibrio adecuado entre crecimiento, rendimiento y riesgo. Para los riesgos relacionados específicamente con la reputación y responsabilidad corporativa, se plantea un nivel de tolerancia cero.

Eventos Generadores de Riesgos

Los riesgos e incertidumbres más significativos a los que se enfrenta la Compañía y que podrían afectar su negocio, su situación financiera y sus resultados, se originan principalmente por:

Factores Externos

- En cuanto a transporte internacional, se aumentó la frecuencia del cambio de lead time (antes 30 días ahora 60 días) en los embarques que están en tránsito internacional, debido a incremento de paradas antes de la entrega, transbordos, saturación de motonaves, entre otros, lo que genera un aumento de fletes y que no solo impacta en mayores costos sino en mayores impuestos aduaneros.
- La gestión de la cadena de proveedores conlleva riesgos de tipo laboral, debido principalmente a obligaciones derivadas de la responsabilidad subsidiaria y solidaria frente a terceros en el caso de actividades tercerizadas, así como, la necesidad de gestionar la motivación y la calidad de los servicios prestados por terceros por cuenta de nuestra Compañía.

Sector de las Telecomunicaciones

- La crisis del COVID lo cual afectó las capacidades de manufactura de muchos de los grandes productores de semiconductores del mundo, con lo cual, la actual oferta no alcanza para suplir la demanda de esta clase de componentes que afecta no sólo al sector de las telecomunicaciones.
- Las condiciones regulatorias de acceso a los servicios mayoristas, como puede ser el alquiler de bucle, la fibra óptica o la terminación de llamadas y la interconexión, pueden afectar de forma importante el escenario competitivo que afronta la empresa, los precios de referencia en el mercado y con ello a la rentabilidad de los servicios.
- Eventuales fallos en los sistemas pueden producir pérdida de calidad o la interrupción del servicio: Eventos relacionados con desastres naturales extremos podrían afectar la disponibilidad de los sistemas de información que soportan servicios críticos de la compañía.

Eventos Específicos de la Compañía

- La Compañía se ve expuesta a litigios originados por causas regulatorias.
- Vulnerabilidades técnicas en sistemas cuya explotación podría generar posible fuga de información, accesos no autorizados o indisponibilidad de los sistemas, así como contingencias por incumplimiento de Normatividad Local e impacto reputacional ante la potencial ocurrencia de acusaciones o escándalos mediáticos.
- La condición financiera y resultados de la compañía podrían verse afectados si no manejamos de forma efectiva nuestra exposición a los tipos de cambio de divisa extranjera.

05

Gobierno Corporativo

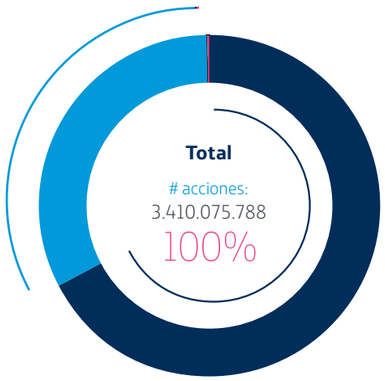
GRI (102-5)

Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP BIC, fue constituida en Colombia como sociedad comercial anónima por acciones desde 2003, se encuentra sometida al régimen jurídico previsto en la Ley 1341 de 2009 y demás normas aplicables.

En 2021 adoptó la calidad de Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo (BIC), convirtiéndose en la primera telco en adoptar la condición de sociedad BIC.

Ser Sociedad BIC le permitirá a Colombia Telecomunicaciones ser reconocida como una sociedad que combina simultáneamente las ventajas económicas de la actividad mercantil, con la posibilidad de contribuir al medio ambiente, al bienestar de los trabajadores y al interés de la colectividad.

Composición Accionaria



Telefónica Hispanoamérica, S.A.
acciones: 2.301.779.819
%: 67,49937427

La Nación - Ministerio de Hacienda y Crédito Público
acciones: 1.108.269.271
%: 32,49984282

Otros

Radio Televisión Nacional de Colombia - RTVC
acciones: 10.000
%: 0,00029325

Shirley Puentes Mercado
acciones: 9.950
%: 0,00029178

Adriana Cepeda Rodríguez
acciones: 2.488
%: 0,00007296

Patricia Cepeda Rodríguez
acciones: 1.493
%: 0,00004378

Darío Cárdenas Navas
acciones: 885
%: 0,00002595

Eduardo Cárdenas Caballero
acciones: 826
%: 0,00002422

Jhon Jairo Gutiérrez Torres
acciones: 498
%: 0,00001460

Kira Torrente Albor
acciones: 349
%: 0,00001023

Canal Regional de Televisión Ltda. TEVEANDINA
acciones: 200
%: 0,00000586

Área Metropolitana de Bucaramanga
acciones: 2
%: 0,00000006

Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Municipio de Bucaramanga - INVISBU
acciones: 2
%: 0,00000006

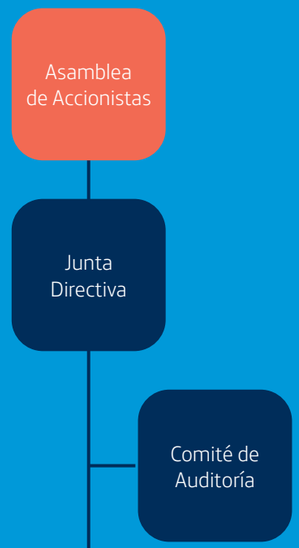
Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga
acciones: 2
%: 0,00000006

Cooperativa de Empleados de las Empresas Públicas de Bucaramanga Ltda.
acciones: 2
%: 0,00000006

Central de Inversiones S.A. -CISA-
acciones: 1
%: 0,00000003

Estructura de Gobierno

GRI (102-18, 102-22, 405-1)



Asamblea de Accionistas

Es el máximo órgano de gobierno de la organización y está integrada por los accionistas reunidos según el quorum previsto en los estatutos; en marzo de 2021 celebró su reunión ordinaria, en la cual los accionistas presentes pudieron ejercer su derecho político de participar en las deliberaciones y toma de decisiones del máximo órgano social.
La Asamblea aprobó el informe de gestión del presidente y los estados financieros del año 2020, entre otras decisiones. Celebró una reunión extraordinaria en la que aprobó la implementación de algunas recomendaciones del Código País para mejorar las prácticas de buen gobierno corporativo, generar mayor valor, fortalecer las capacidades tanto institucionales como gerenciales, y promover la transparencia y efectividad de la gestión.

Atención y Comunicación con los Accionistas

En línea con lo establecido en el Código de Buen Gobierno Corporativo, la compañía elaboró dos boletines para el Accionista durante 2021 (a 30 de marzo y a 30 de septiembre de 2021), en los cuales comunicó los principales resultados financieros, operativos y de mercado, así como la adopción de la condición legal de Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo (BIC) y otros asuntos como las principales iniciativas de conectividad inclusiva, futuro digital y liderazgo de la compañía.

Junta Directiva

Composición Junta Directiva (*)

1 Alfonso Gómez Palacio
Ejecutivo
Nivel ejecutivo / No ejecutivo

2 Fabián Andrés Hernández Ramírez
Ejecutivo
Nivel ejecutivo / No ejecutivo

3 Luis Angel Prendes Arroyo
Ejecutivo
Nivel ejecutivo / No ejecutivo

4 Diego Colchero Paetz
Ejecutivo
Nivel ejecutivo / No ejecutivo

5 Martha Elena Ruiz Díaz-Granados
Ejecutivo
Nivel ejecutivo / No ejecutivo

6 Pedro Alberto Ramón y Cajal Agüeras
N.A.
Nivel ejecutivo / No ejecutivo

7 Francisco Javier Azqueta Sánchez-Arjona
N.A
Nivel ejecutivo / No ejecutivo

8 Javier Alexander Gutierrez Rueda (**)
Ejecutivo
Nivel ejecutivo / No ejecutivo

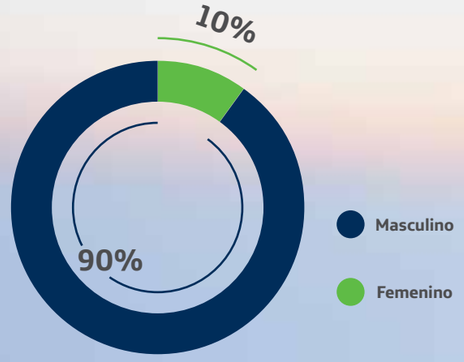
9 Luis Guillermo Echeverri Véle
Ejecutivo
Nivel ejecutivo / No ejecutivo

10 Julio Andrés Torres García
N.A
Nivel ejecutivo / No ejecutivo

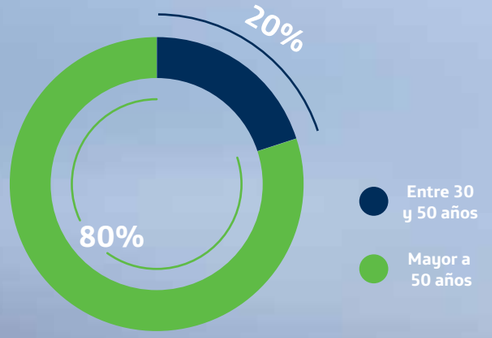
* Los perfiles de los miembros de la Junta Directiva se encuentran publicados en la página www.telefonica.co/junta-directiva.

** Javier Alexander Gutiérrez Rueda presentó renuncia al cargo de miembro de la Junta Directiva de la Compañía desde el 1 de octubre de 2021. La designación de su reemplazo será realizada por la Asamblea General de Accionistas de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC.

Participación por género



Rangos de edad



Los miembros de la Junta Directiva son profesionales de alta calidad moral y ética, con competencias gerenciales de liderazgo que les permiten contribuir a la Sociedad por su especial conocimiento del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones, de aspectos financieros y de riesgos, de asuntos jurídicos, de temas comerciales y de manejo de crisis. La Junta Directiva incluye dentro de sus funciones la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales, relevantes en el desempeño de la Sociedad.

Autoevaluación de la Junta Directiva

La Junta Directiva realizó su autoevaluación sobre la gestión 2021; dichos resultados fueron directamente enviados a la Revisoría Fiscal, quien es la encargada de remitir los resultados generales y de realizar las métricas que se presentarán en la Asamblea Ordinaria de Accionistas de marzo de 2022.

La Junta Directiva se reunió en ocho oportunidades en el transcurso del año 2021.

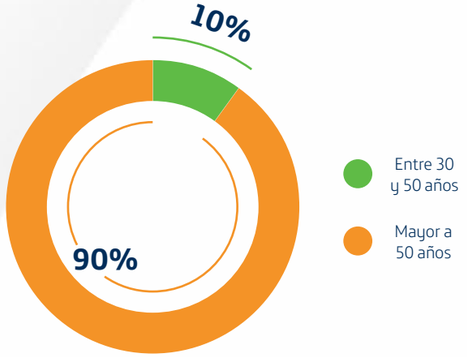
Comité de Auditoría

Está compuesto por cinco miembros de la Junta Directiva, independientes y con conocimientos contables, financieros y de otras materias.
Para apoyar el desarrollo de las funciones de la Junta Directiva, el Comité de Auditoría realizó seis reuniones durante 2021, centradas en que la preparación, presentación y revelación de la información financiera se ajustará a lo dispuesto por la Ley. Los estados financieros fueron presentados a consideración del Comité de Auditoría antes de ser presentados a la Junta Directiva y a la Asamblea General de Accionistas. Además, el Comité de Auditoría supervisó el cumplimiento del programa de Auditoría Interna.

* En consideración a que Javier Alexander Gutierrez Rueda presentó renuncia al cargo de miembro de la Junta Directiva de la Compañía desde el 1 de octubre de 2021, la designación de su reemplazo será realizada por la Asamblea General de Accionistas de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC.

Participación por género

Rangos de edad



Conflictos de Interés

GRI (102-25)

El Código de Buen Gobierno de Colombia Telecomunicaciones establece que todos sus colaboradores y miembros de Junta Directiva deberán abstenerse de participar en actos en los cuales exista conflicto de intereses.

Los miembros de la Junta Directiva deben declarar cualquier acto respecto del cual exista conflicto de interés, incluidos aquellos referentes a su participación en otras juntas o su participación accionaria cruzada con proveedores u otros grupos de interés.

Los(as) colaboradores(as) de la Compañía también deben declarar cualquier situación en la que un interés personal, directo o indirecto, influya, pueda influir o aparentemente influya en sus decisiones profesionales; estos deben declarar sus conflictos de interés en dos (2) oportunidades:

(i) Durante el proceso de selección por medio del diligenciamiento del formato de aceptación de la **Normativa de Conflictos de Interés** y

(ii) En cualquier momento en el que se produzca un posible conflicto, a través de la **herramienta de declaración de conflictos de interés** del Grupo Telefónica.

El conflicto de interés incluye situaciones derivadas de parentesco, participación en sociedades, ya sea en su capital o en sus órganos de gestión y/o administración, o por cualquier otra causa que se considere que limita o condiciona la capacidad de decisión objetiva en el desempeño de las funciones.

Cumplimiento y Anticorrupción

GRI (205-2)

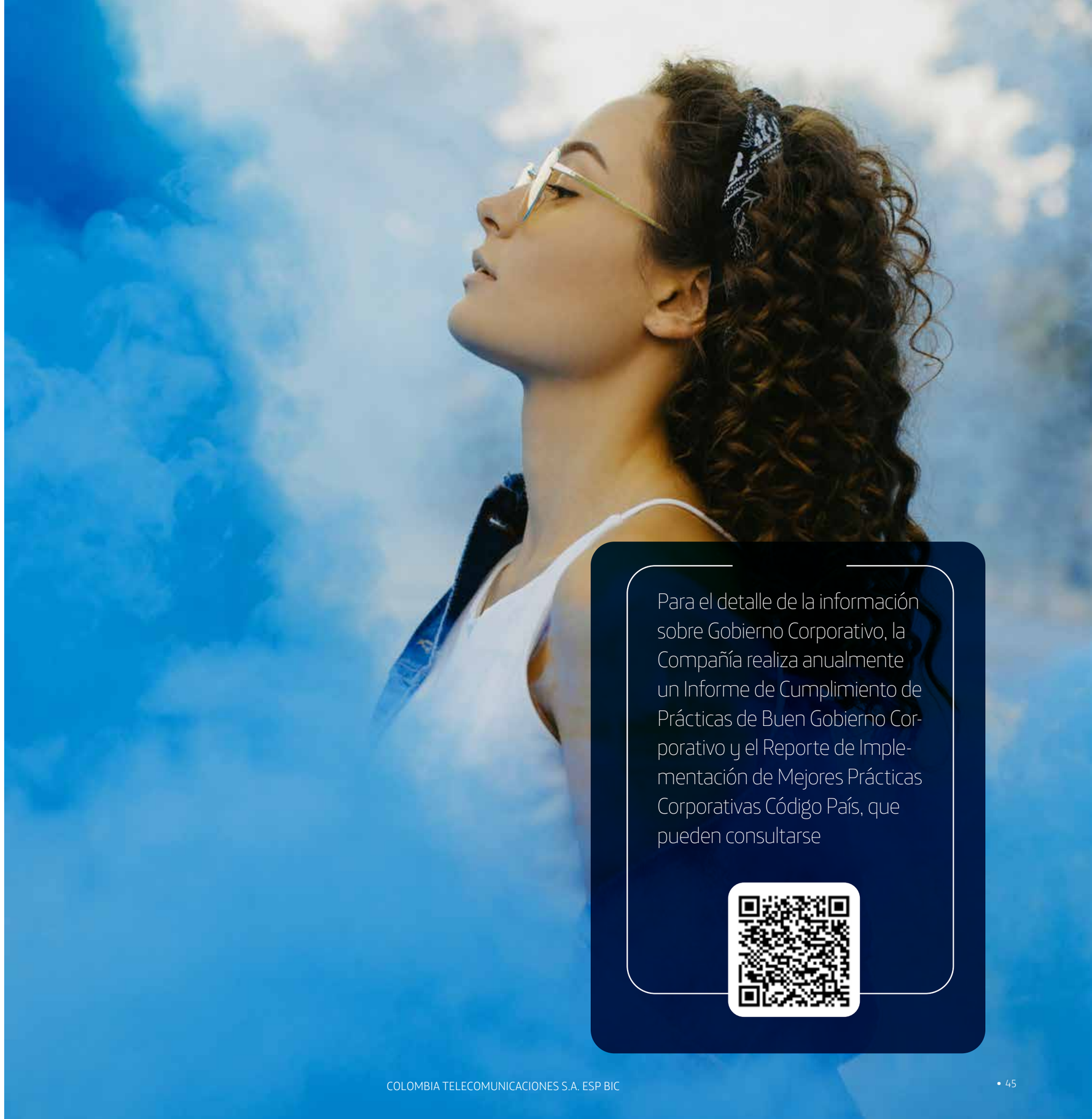
Una de las principales características del programa de cumplimiento de la Compañía consiste en el ***Top at the Tone*, entendido como el compromiso de la alta dirección con el desarrollo de los negocios en un entorno ético, transparente y responsable.**

Telefónica Movistar Colombia es consciente de que se deben establecer procedimientos que permitan sensibilizar a los directivos y administradores respecto a la importancia de observar un comportamiento ético y transparente, de acuerdo con las normativas de la organización, así como actualizar sus conocimientos sobre las principales obligaciones normativas internas y externas, en materia de ética e integridad aplicables al Grupo Telefónica.

Durante el año 2021, el 100% de los miembros de Junta Directiva y directores de los Niveles I y II suscribieron el Certificado Anticorrupción del Grupo Telefónica, por medio del cual reafirmaron su compromiso con el cumplimiento de las políticas, prácticas y normas establecidas en los Principios de Negocio Responsable y en la Política Anticorrupción.

De otro lado, en materia de formación, en el marco de la implementación de la Norma ISO 37001:2016 se adelantaron las siguientes acciones:

- Capacitación del 100% de los integrantes de la Junta Directiva en relación con el alcance, objetivos y roles y responsabilidades que le asisten en relación con el Sistema de Gestión Antisoborno de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC (SGAS).
- Capacitación del Comité Directivo sobre el alcance, objetivos, proceso de implementación y roles y responsabilidades de la alta dirección en la implementación del SGAS.
- En conjunto con el área de procesos y certificaciones, se gestionó la comunicación al 100% de los directores acerca de sus roles y responsabilidades en relación con la Política Anticorrupción y el SGAS como componente del Sistema de Gestión Integrado (SGI).



Para el detalle de la información sobre Gobierno Corporativo, la Compañía realiza anualmente un Informe de Cumplimiento de Prácticas de Buen Gobierno Corporativo y el Reporte de Implementación de Mejores Prácticas Corporativas Código País, que pueden consultarse

Gestión Legal

Inversiones de la Sociedad en otras compañías

La Compañía tiene inversiones directas en el capital de Operaciones Tecnológicas y Comerciales S.A.S. - OPTECOM S.A.S., Comunicación Celular S.A – Comcel S.A. y Alamo Holdco S.L., a continuación, el detalle:

- La Compañía es propietaria de dos mil trescientas treinta (2.330) acciones ordinarias, equivalentes al 100% del capital social de Optecom S.A.S., sociedad colombiana.
- Participación en el capital Social de Comcel S.A. Colombia Telecomunicaciones es tenedor y propietario de tres (3) acciones de Comcel S.A., sociedad colombiana.
- La Compañía adquirió una participación correspondiente al 40% del capital social de Alamo Holdco S.L., sociedad española, que a su vez tiene una participación del 100% en el capital social de Onnet Fibra Colombia S.A.S., sociedad colombiana.

Operaciones con Accionistas y Administradores

La Compañía celebró operaciones con Telefónica Hispanoamérica S.A. en el giro ordinario de sus negocios. Los correspondientes contratos fueron celebrados en condiciones de mercado.

La Compañía no celebró operaciones con administradores.

Normas de Propiedad Intelectual y Derechos de Autor

La Compañía cumple con las normas de propiedad intelectual y derechos de autor en los diferentes sistemas instalados. No se tiene conocimiento de violaciones o posibles incumplimientos de las leyes, regulaciones y normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, cuyos efectos deban ser considerados para ser revelados en los estados financieros o como base en el registro de una pérdida contingente.

Libre Circulación de Facturas

Se permitió la libre circulación de facturas. De conformidad con lo establecido en el Artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, la Compañía deja constancia que permite, sin limitación alguna, la libre circulación de las facturas de nuestros proveedores.

Reporte de Implementación de Mejores Prácticas Corporativas - Código País

La Compañía realizó y remitió oportunamente a la Superintendencia Financiera de Colombia el reporte de implementación de mejores prácticas corporativas correspondiente al año 2021, el cual se encuentra publicado en la página Web de la Compañía.

Cumplimiento Normativo

GRI (417-3, 418-1, 419-1)

En 2021 la Compañía No identificó:

- Incumplimiento de las normativas o códigos relacionados con comunicaciones publicidad, promoción o patrocinio.
- Reclamaciones de usuarios o de autoridades, por violaciones de la privacidad del cliente o por pérdida de sus datos personales.

En 2021 no se han tramitado en la Secretaría General incumplimientos de leyes y normativas en los ámbitos social y económico.

Respecto de las leyes y normativas ambientales, favor remitirse a la respuesta del contenido 307 – 1 sobre los temas social y económico.

06

Gestión Económica

E GRI (201-1)

El sector de telecomunicaciones demostró una vez más en 2021 que es un motor fundamental para el renacer de la economía. Como sector y como Compañía, somos una fuente de crecimiento para las personas y para las empresas del país.

En 2021 se presentó un nivel de competitividad en el mercado sin precedentes, el servicio fijo tuvo un crecimiento acelerado de la velocidad media de banda ancha, para el segmento residencial, la velocidad media de bajada del mercado pasó de 34 Mbps a diciembre de 2020 a 56 Mbps a junio de 2021 (fuente Min TIC). **Movistar fue uno de los mayores impulsores de este crecimiento gracias al despliegue acelerado de fibra óptica.**

En el frente de fibra óptica, **se desplegaron 858,8 mil hogares pasados, con un crecimiento de 3,7 veces comparado con el año 2020, llegando a cerca de 2,14 millones de Hogares Pasados (HHPP).** Gracias al acuerdo firmado con KKR se continúa con el desarrollo sostenible del mercado de fibra en territorio colombiano.
El proyecto permitirá llevar los beneficios de la fibra a aproximadamente 90 ciudades del país en los próximos tres años, con una red que cubrirá 4,3 millones de Unidades Inmobiliarias Pasadas (UIP). Precisamente, se prevé que estos 4,3 millones de UIP aportarán a la mejora sustancial en la velocidad de Internet del país y al aumento de hogares conectados.

El 2021 presentó retos como la existencia de dominancia sin medidas correctivas por parte del Estado, condiciones de espectro cambiantes que desmotivan la inversión y un operador totalmente establecido en el mercado con beneficios de operador entrante. En enero, la Comisión de Regulación de Comunicaciones constató que Claro (COMCEL) tiene posición dominante en el mercado relevante de Servicios Móviles. Después de casi cuatro años de estudio, la resolución CRC 6146 concluyó que las condiciones imperantes dan cuenta de una alta concentración, y que Claro tiene la capacidad para actuar de manera independiente, de forma que este mercado carece de competencia efectiva. Lamentablemente ni en esta norma, ni en la resolución 6380 de septiembre, que ratificó la decisión, se tomaron medidas correctivas. Estas quedan como un reto urgente para todas las entidades sectoriales de telecomunicaciones.

Adicionalmente, se tiene la presión macroeconómica, que no es sólo del sector de telecomunicaciones, pero que sí impacta fuertemente al no poder transferir a los clientes las presiones inflacionarias y al tener un gran porcentaje de las inversiones de la Compañía en moneda extranjera.

Cuotas de Mercado

Según cifras de Min TIC la cuota de mercado de Movistar a junio de 2021 fue:

Móvil total: 24%
Móvil pospago: 30%
Móvil prepago: 23%

Banda Ancha Fija 14%

TV por suscripción 9%

Voz fija 19%

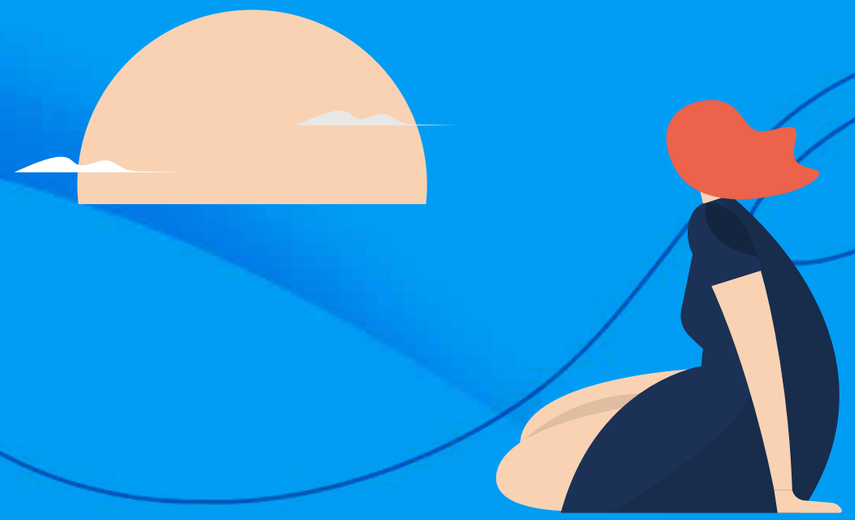
Movistar Colombia continuó fortaleciendo la estrategia comercial, apalancando el crecimiento de accesos en todas las líneas de servicio, principalmente en clientes corporativos con soluciones integradas, clientes masivos con las ofertas de ultravelocidad, despliegue de FTTH y los ingresos de terminales móviles (Smartphone). Esta mejora de los accesos de valor se traslada a la aceleración en el crecimiento de los ingresos del servicio que presentan crecimiento interanual del +10,8% en 2021. Los otros ingresos operacionales presentan aumento interanual del 1,7%.

El EBITDA en 2021 llega a $1.742MM, lo que es un incremento interanual del 5,2% (+$86MM)

Los gastos por operaciones aumentan un 13,0% interanualmente, principalmente, por la mayor actividad comercial representada en ejecución de contratos de soluciones integrales con clientes corporativos y costos de equipos terminales móviles.

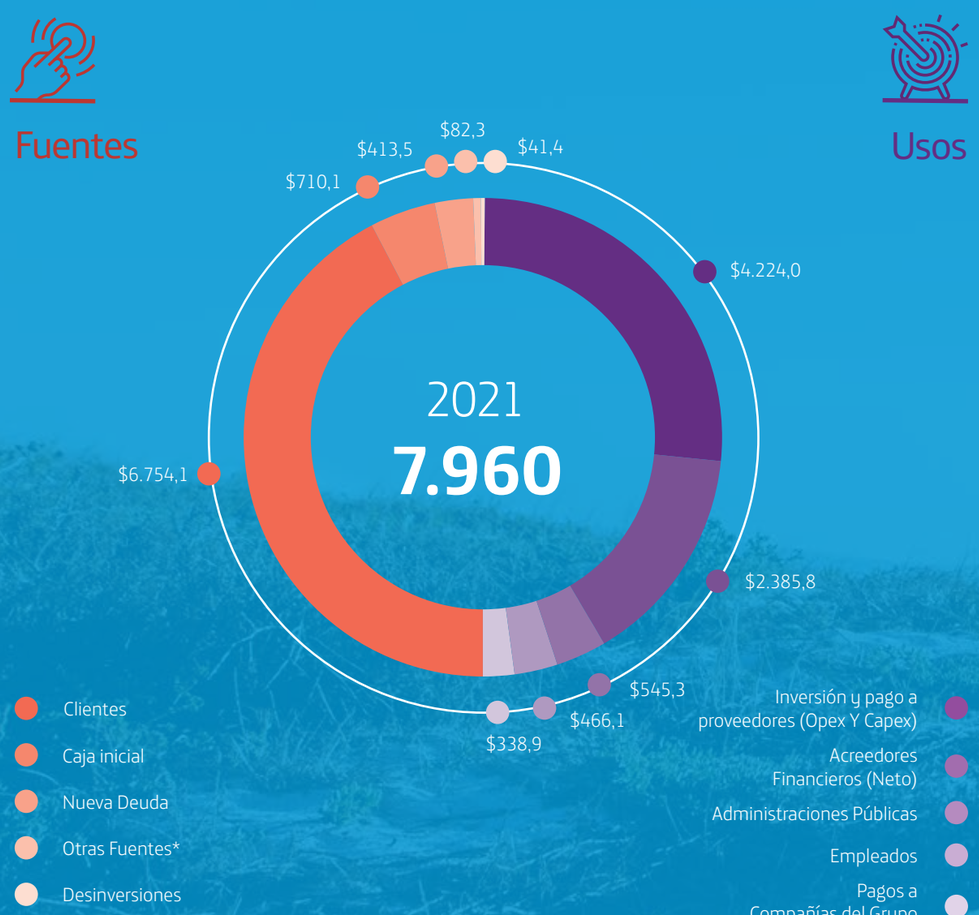
El EBITDA en 2021 llega a $1.742MM, lo que es un incremento interanual del 5,2% (+$86MM), principalmente por la evolución positiva de los ingresos operacionales apalancados en servicios de soluciones integradas, conectividad, digitales y despliegue de FTTH, y control eficiente de costos no comerciales. El margen EBITDA se sitúa en 29,5% (2020: 30,9%).

El CapEx durante 2021 fue de $666MM con un incremento de 2,0% interanual representado en infraestructura de red móvil y fija.



Fuentes y usos

El flujo de caja presenta fuentes por un total de COP $7.250 mil millones asociados con cobros de explotación, venta de inmovilizado y nuevas operaciones de financiación; por su parte, los usos del flujo de caja, por un total de COP $7.960 mil millones, estuvieron relacionados con las actividades de pagos de explotación y de inversión, pago de impuestos y pago de deuda financiera. El saldo inicial de caja fue de COP $710.150 millones.



* Intereses y Comisiones por Operaciones Financieras y Venta de inmovilizado.Cifras en miles de millones de COP.

07

Reporte de Gestión BIC

En 2021 la Compañía adoptó la condición legal de ser una Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo (BIC), convirtiéndose en el primer operador de telecomunicaciones y una de las primeras empresas grandes en Colombia con esta condición. Las sociedades BIC persiguen tres propósitos fundamentales:

Incorporan un propósito social y ambiental que va más allá de la maximización del interés económico de sus accionistas.

Velan por el cumplimiento del propósito descrito para que los directores y gestores de la sociedad puedan maximizar el interés social y ambiental.

Garantizan transparencia en el reporte de su impacto empresarial en cinco dimensiones: modelo de negocio, gobierno corporativo, prácticas laborales, prácticas ambientales y prácticas con la comunidad.

En concordancia con el Artículo 1 de la Resolución 200-004394 de la Superintendencia de Sociedades, que declara los estándares que sirven de base para la preparación del informe de gestión por parte de las sociedades BIC, la Compañía ha preparado este Informe de Gestión Responsable de conformidad con los Estándares GRI *(Global Reporting Initiative)*: opción Esencial.

A continuación, se presentan las actividades que la Compañía ha priorizado en las cinco dimensiones:

1 Modelo de Negocio

- Adquirir bienes o contratar servicios de empresas de origen local o que pertenezcan a mujeres y minorías y dar preferencia en la celebración de contratos a los proveedores de bienes y servicios que implementen normas equitativas y ambientales.

El mayor porcentaje de proveedores de la Compañía son locales. En 2021, el 82% de los valores adjudicados fueron a empresas constituidas en Colombia. Así mismo, la valoración que hace EcoVadis del desempeño en sostenibilidad de los proveedores de alto riesgo está integrada con el sistema de compras, de tal manera que el comprador pueda visualizar fácilmente este dato asociado con los proveedores invitados en la negociación. *(Ver más detalle en capítulo 8.3 - Reconectamos siendo responsables con Proveedores).*

En 2021, el **82%** de los valores adjudicados fueron a empresas constituidas en Colombia.

2 Gobierno Corporativo

- Crear un manual para sus empleados, con el fin de consignar los valores y expectativas de la sociedad.
- Divulgar ante sus trabajadores los estados financieros de la sociedad.

La Compañía cuenta con un manual (código ético) denominado ***Principios de Negocio Responsable,*** en el que comunica a los empleados(as) los valores y principios como código ético y de conducta, que guía el actuar individual y grupal. Todas las personas que trabajan en la Compañía tienen la responsabilidad de actuar con integridad, transparencia y compromiso para generar una relación de confianza y seguridad con todos los grupos de interés. Así mismo, los socios comerciales y proveedores deben cumplirlos adoptándolos o teniendo unos propios equivalentes que garan¬ticen su cumplimiento. *(Ver más detalle en capítulo 8.6 Reconectamos actuando con integridad y liderando con el ejemplo).*

En los **Principios de Negocio Responsable,** la Compañía comunica a los empleados(as) los valores y principios como código ético y de conducta, que guía el actuar individual y grupal.

Los trabajadores son uno de los grupos de interés más relevantes para la Compañía, con lo cual es muy importante que estén informados de los principales resultados; es por esto que tienen acceso a diferentes canales de comunicación como Reunión Gerencial, correos de Presidencia, ***lives*** en ***Workplace*** y página web con los estados financieros. De igual manera, este Informe, que se reporta anualmente, recoge los resultados económicos, sociales, ambientales y de gobernanza de la Compañía para conocimiento de todos los grupos de interés. En 2021 se transmitieron vía ***Workplace*** 5 Reuniones gerenciales en las que se presentaron los resultados de la Compañía.

3 Prácticas Laborales

- Remuneración salarial razonable y analizar las diferencias salariales entre sus empleados.
- Flexibilidad en la jornada laboral y opciones de teletrabajo, sin afectar la remuneración.

Movistar ha sido una de las tres primeras compañías del país -y la primera del sector telco- en recertificarse con el Sello de Oro de Equidad Laboral Equipares, otorgado por el Ministerio del Trabajo y la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer, con el apoyo técnico del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD; en este marco, se resalta el compromiso con la reducción de la brecha salarial. Adicionalmente, la Compañía cuenta con una Comisión de Nombramientos y Retribuciones que garantizan el cumplimiento de los Principios de Igualdad y Equidad salarial para los(as) directivos(as).

Adicionalmente, la Compañía cuenta con opciones de flexibilidad horaria, trabajo remoto, así como iniciativas que impulsan la calidad de vida de las personas con beneficios de tiempo y experiencias, como lo son el Programa UNO y Momentos Movistar. *(Ver más detalle en capítulo 8.4 - Reconectamos motivando al mejor talento).*

Movistar ha sido una de las **3** primeras compañías del país -y la primera del sector telco- en recertificarse con el Sello de Oro de Equidad Laboral Equipares

4

Prácticas ambientales

4 Prácticas Ambientales

- Auditorías anuales con divulgación de los resultados y capacitación a empleados en la misión social y ambiental de la sociedad.
- Supervisión de las emisiones de gases invernadero, implementación de programas de reciclaje, aumento de las fuentes de energía renovable y motivación a sus proveedores a realizar sus propias evaluaciones ambientales.

La meta a
2025
y 2030 es ayudar a mitigar el impacto en el cambio climático.

La Compañía cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental certificado con la ISO 14001. Así mismo, tiene metas a 2025 y 2030 para ayudar a mitigar el impacto en el cambio climático, incluyendo, entre otros, el consumo de energía de fuentes renovables (100% renovable para 2027) y la reducción de consumo de energía por unidad de tráfico. Para la Compañía también es clave el compromiso ambiental que tengan los proveedores; a estos los anima y acompaña en la toma de medidas para minimizar el impacto sobre el cambio climático derivado de su actividad. *(Ver más detalle en los capítulos 8.3 - Reconectamos siendo responsables con Proveedores y 8.5 Reconectamos siendo responsables con el medio ambiente).*

5

Prácticas con la comunidad

5 Prácticas con la Comunidad

- Incentivo de las actividades de voluntariado y creación de alianzas con fundaciones que apoyen obras sociales en interés de la comunidad.

El programa de Voluntariado Corporativo es uno de los grandes orgullos de la Compañía y motivo de ejemplo porque genera compromiso y sensibilidad social. En 2021 contó con la participación de 2.045 voluntarios activos que realizaron actividades beneficiando a más de 40.381 personas. Adicionalmente, a través de Fundación Telefónica Movistar se beneficiaron 1.700.202 personas con los proyectos ProFuturo, Conecta Empleo, Piensa en Grande, Voluntariado y Conocimiento y Cultura Digital. *Ver más detalle en el capítulo 5 (Fundación Telefónica Movistar).*

En 2021 contó con la participación de
2.045
voluntarios activos que realizaron actividades beneficiando a más de 40.381 personas.

1

Modelo de negocio

Compras a empresas de origen local. Preferencia a proveedores con normas equitativas y ambientales.

- 82%
  de los valores adjudicados fue a empresas constituidas en Colombia.
- La valoración que hace *EcoVadis* del desempeño en sostenibilidad de los proveedores de alto riesgo está integrada con el sistema de compras.

2

Gobierno corporativo

Manual para empleados con valores y expectativas de la sociedad.

- Principios de Negocio Responsable.

Divulgación con trabajadores de los estados financieros.

- En Reunión Gerencial, correos de Presidencia, *lives* en *Workplace*, página web con acceso a los estados financieros e Informe de Gestión Responsable.

3

Prácticas laborales

Remuneración salarial razonable y analizar las diferencias salariales.

- Recertificación Sello Oro Equipares.
- Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

Flexibilidad en la jornada laboral y opciones de teletrabajo, sin afectar la remuneración.

- 4 opciones de horario flexible y viernes 8 a.m.-2 p.m.
- Programa UNO y Momentos Movistar.

4

Prácticas ambientales

Auditorías ambientales anuales (divulgación y capacitación).

- 13 años certificados en ISO 14001.
- 144 jornadas de auditorías internas y a terceros.
- 157 sesiones de formación (6.551 horas).

Supervisión GEI, reciclaje o de reutilización, energía renovable y motivar a los proveedores: evaluaciones y auditoria.

- Reducción de emisiones en un 35% (equivalente a evitar 75.054 tonCO2eq) entre 2015 y 2021.
- **66,95%** energía renovable.
- Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro.

5

Prácticas con la comunidad

Incentivar las actividades de voluntariado y crear alianzas con fundaciones que apoyen obras sociales en interés de la comunidad.

- 2045 voluntarios activos. beneficiaron 40.381 personas. Estos beneficiarios pertenecen a 131 municipios, de los cuales 13 son territorios PDET.
- A través de Fundación se beneficiaron 1.700.202 personas con los proyectos ProFuturo, Conecta Empleo, Piensa en Grande, Voluntariado y Conocimiento y Cultura Digital.

Beneficios

En 2021, la Compañía no solo adoptó la condición de ser Sociedad BIC, sino también diseñó beneficios exclusivos a las organizaciones que lo son, de tal manera que todas las sociedades BIC, que trabajan por maximizar el interés social y ambiental más allá del económico, obtienen descuentos exclusivos, charlas, demos, consultoría a la medida y acompañamiento personalizado en varios de los productos y servicios.

08

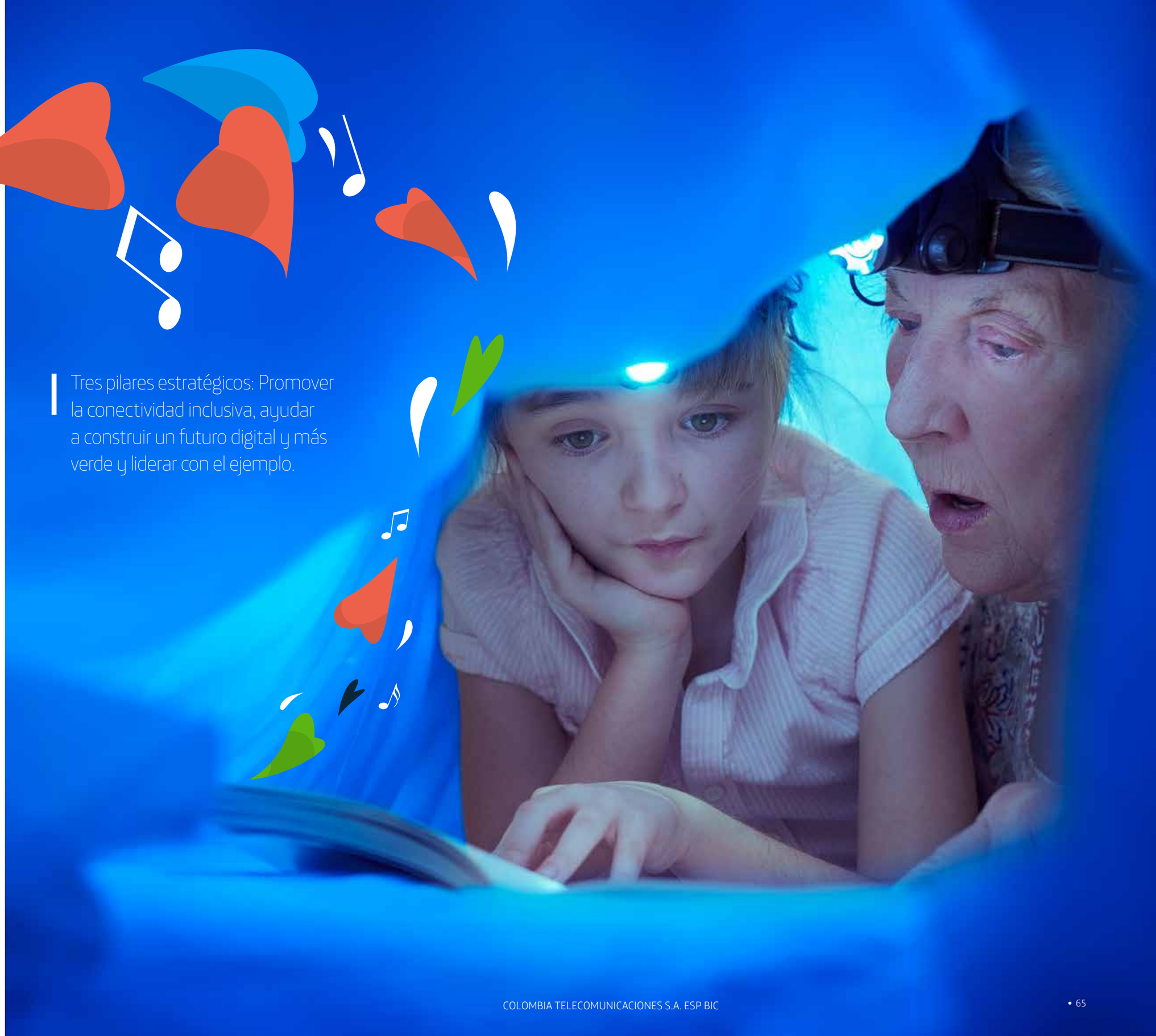
Plan de Negocio Responsable 2021

El Plan Estratégico de la Compañía #RECONECTA es el marco de referencia para la definición del Plan de Negocio Responsable de Telefónica Hispam y a su vez de Telefónica Movistar Colombia.

El plan de Telefónica Hispam ha definido tres pilares estratégicos: Promover la conectividad inclusiva, ayudar a construir un futuro digital y más verde y liderar con el ejemplo, pilares que se han asumido como referencia para la definición del Plan de Negocio Responsable en Colombia.

Partiendo del análisis de impactos, riesgos y oportunidades, y reconociendo la importancia que tiene la gestión económica, ambiental, social y de gobernanza, Movistar Colombia estableció en 2016 su primer Plan de Negocio Responsable con una mirada a tres años (2016-2018). Al finalizar su vigencia, en 2019 se puso en marcha el segundo Plan de Negocio Responsable (2019-2021). **Este Plan recoge los objetivos específicos de sostenibilidad de la Compañía, está alineado con la Agenda 2030, los Principios del Pacto Global, el Plan Reconecta, el Plan de Negocio Responsable Hispam y el contexto colombiano,** consolidando los resultados del relacionamiento con los grupos de interés expresados en la materialidad.

Tres pilares estratégicos: Promover la conectividad inclusiva, ayudar a construir un futuro digital y más verde y liderar con el ejemplo.



De esta manera
se ha estructurado bajo
6 líneas de compromiso:

	Plan NR Colombia	Plan NR Hispam	Plan #Reconecta	ODS
	Reconectamos siendo **relevantes, confiables y accesibles**	*Promover una conectividad inclusiva *Liderar con el ejemplo	# Revenues # Returns # Relevance # Responsibility	9 Industria, innovación e infraestructura 17 Alianzas para lograr los objetivos
	Reconectamos llevando los **beneficios de la digitalización a todas las personas**	*Promover una conectividad inclusiva *Ayudar a construir un futuro digital y más verde	# Revenues # Relevance # Responsibility	4 Educación de calidad 9 Industria, innovación e infraestructura 11 Ciudades y comunidades sostenibles 13 Acción por el clima 17 Alianzas para lograr los objetivos
	Reconectamos siendo **responsables con nuestros proveedores**	*Liderar con el ejemplo	# Revenues # Responsibility	5 Igualdad de género 12 Producción y consumo responsables 17 Alianzas para lograr los objetivos
	Reconectamos **motivando al mejor talento**	*Liderar con el ejemplo	# Revenues # Responsibility **Motivation**	8 Trabajo decente y crecimiento económico 5 Igualdad de género 10 Reducción de las desigualdades 17 Alianzas para lograr los objetivos
	Reconectamos siendo **responsables con el medio ambiente**	*Ayudar a construir un futuro digital y más verde	# Revenues # Responsibility **Motivation**	7 Energía asequible y no contaminante 12 Producción y consumo responsables 13 Acción por el clima 17 Alianzas para lograr los objetivos
	Reconectamos actuando con **integridad y liderando con el ejemplo**	*Liderar con el ejemplo	# Revenue # Returns # Relevance # Responsibility **Motivation**	16 Paz, justicia e instituciones sólidas 17 Alianzas para lograr los objetivos

Articulación con el Sistema de Gestión Integrado

Las exigencias del mercado hacen que las empresas y organizaciones de todo tipo deban considerar una visión ampliada que satisfaga las necesidades, no solamente de los clientes sino de otros actores internos (accionistas, trabajadores) y externos (estado, medio ambiente, proveedores, sociedad), para el logro de sus objetivos estratégicos.

En la Compañía se cuenta con un Sistema de Gestión Integrado (compuesto por Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad de la Información, Continuidad del Negocio y Antisoborno), que se estructura bajo un esquema participativo que implica la interacción de todos los integrantes de la organización, se articula con el Plan de Negocio Responsable y es una herramienta para apoyar el cumplimiento sostenido de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

Dentro del Sistema de Gestión Integrado se contempla anualmente la realización de auditorías para garantizar el cumplimiento de los objetivos de gestión, evaluar y asegurar el cumplimiento de procedimientos, políticas y controles, así como la eficacia de este. **Para el 2021 se realizaron 51 auditorías entre internas, aseguramientos y a terceros para la validación del Sistema de Gestión Integrado de la Compañía a nivel nacional,** así como la ejecución de cuatro (4) ejercicios de Auditoría Externa para certificación de cada uno de los Sistemas de Gestión; se obtuvieron resultados satisfactorios ratificando que el Sistema de Gestión sigue certificado bajo estándares internacionales, comprobando un grado de madurez adecuado, que mejora continuamente y que se apalanca en fortalezas de la organización. Las auditorías realizadas corresponden a 205,4 jornadas de auditoría (Internas, Aseguramientos, de Terceros y Externa).

S

8.1 Reconectamos siendo Relevantes, Confiables y Accesibles

Durante el año 2021, Colombia Telecomunicaciones trabajó en sostener, refinar y complementar los diferentes planes de acción creados en 2020 con la emergencia sanitaria, con el fin de dar continuidad en la atención a los clientes a través de los distintos canales. Se destacan hitos como:

- Recomponer el *mix* de los canales y ajustar las capacidades de atención en canales remotos para continuar respondiendo a esta demanda, con la estacionalidad generada por los picos de pandemia ante el cierre de los Centros de Experiencia (CE).
- La Compañía fue una de las empresas pioneras en liderar la estrategia de vacunación en todos los empleados(as), llegando a un 93% de personal vacunado y en el despliegue de las medidas de prevención exigidas para esta contingencia en cada una de las estaciones de trabajo.
- Se garantizó que la autogestión, así como las transacciones de suspensión por pérdida o robo, fallas de servicio fijos y móviles, y recargas tuvieran atención 7 x 24.
- Se implementó la programación de visitas a CE a través del aplicativo “Sin cola”, con el fin de que el cliente pudiese verificar con antelación la disponibilidad para ser atendido y dejar su cita agendada. De esta manera se buscaba promover el distanciamiento, una atención rápida y sin aglomeraciones.

Gestión clientes canal telefónico

Se mantuvo la estrategia de trabajo en casa durante todo el año 2021, alcanzando un promedio de 57% de los asesores con conexión desde sus hogares, promoviendo así el distanciamiento. Se garantizó la empleabilidad e ingresos a la plantilla encargada de la gestión de clientes.

De igual forma, se trabajó en diferentes desarrollos de autogestión, a través de los cuales los clientes pueden realizar consultas y transacciones, evitando desplazarse a un sitio físico y realizar filas para ser atendido.

Gestión de clientes canal digital

Se aumentaron las capacidades de autogestión a través de desarrollos relevantes como el Histórico de facturas, Balance de cuenta, Activación de Netflix y Amazon, atención fallas masivas, entre otros. Estos desarrollos permitieron a los clientes solventar sus necesidades de atención vía App, WhatsApp y Web.
A través de estos canales se dio atención a 1.4M usuarios mes, solucionando más de 6M solicitudes de servicio.

Adicionalmente se ha dado especial foco en la adopción de la App como el medio más relevante de atención logrando que el 48% de los clientes que buscan atención lo hagan a través de este medio; logrando una calificación en el Índice de Satisfacción Clientes (ISC) de 8,4 y un reconocimiento en Google Play hasta de 4,3; llegando a ser durante el año la app mejor calificada del sector.

En WhatsApp se dio continuidad a la evolución del BOT, dando una solución totalmente autogestionada, especialmente en los procesos de consulta de saldo, descargas de facturas y detalle de plan y mitigando la necesidad de que los clientes se dirigieran de manera presencial o telefónica para obtener atención a sus requerimientos.

Atención escrita - PQR

Si bien la Compañía cuenta con los canales de atención regulados para atender todas las PQR, se han desarrollado acciones dirigidas a mejorar la experiencia del cliente a través de canales digitales y de autogestión enfocadas en solucionar aquellos temas que resultan más recurrentes con los usuarios.

Es así como se estableció la posibilidad de contar con un formato adicional para la recepción de algunos trámites encaminados a dar una solución en primer contacto o en máximo 3 días hábiles a través de un botón en la página web. Por esta opción se logró dar atención a más de 99 mil solicitudes.

Adicional a lo anterior, durante el año 2021 se fortaleció la opción de acceder y tener una solución en línea para aquellos clientes que desean radicar una PQR, sin esperar los 15 días hábiles de tiempo regulatorio de solución. En ente canal se han atendido más 115 mil clientes.

Para la retención y fidelización de los clientes se trabajó en cuatro focos importantes: procesos de traslados, averías, productividad en cada uno de los canales con estrategias claves por cuartiles y campañas proactivas del modelo de ***churn***[4] predictivo. Con esto se buscaba anteponerse a las necesidades de los clientes y activar herramientas claves para cada producto, en particular, en los meses con impactos socio económicos por efecto de los paros nacionales y de la actividad comercial móvil inducida por la incorporación de un nuevo operador. Gracias a esto se lograron los mejores resultados en ***churn***.

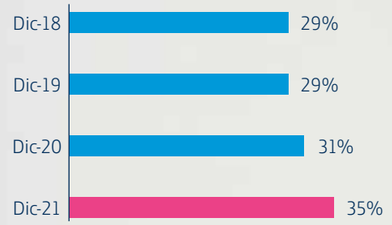
4. Churn es el porcentaje de clientes o suscriptores que dejan de utilizar los servicios que ofrece una empresa durante un período de tiempo determinado.

Relevancia desde la Experiencia Cliente

El Sistema de Gestión de Calidad vela por lograr la mejor experiencia y satisfacción de los clientes, y busca de manera permanente el cumplimiento de las normas, los requisitos del cliente y de otros grupos de interés; así como promover la calidad de los servicios a través de la mejora continua de los procesos y el desarrollo de productos y servicios.

El nivel de recomendación de los productos y servicios (NPS[5]) por parte de los clientes sigue subiendo, cerrando el año 2021 en 35%; además, se mantuvo la posición de liderazgo del mercado en el Índice de Satisfacción de Clientes (ISC), manteniendo la tendencia creciente en ambos indicadores.

NPS



ISC

En 2021 se avanzó en el fortalecimiento de las herramientas que permiten escuchar la voz del cliente para ajustar los procesos en búsqueda de la satisfacción; en este sentido, la herramienta de ***Speech Analytics*** permite monitorear en mayor volumen la calidad de la atención telefónica y escrita. Se implementó un proceso de ***mistery shopper*** para monitorear las atenciones en los CE, obteniendo insumos para fortalecer las acciones de entrenamiento y retroalimentación a los asesores de atención.

5. *Net Promoter Score*

Algunas de las palancas desplegadas en el 2021 para el mejoramiento continuo de la satisfacción de los clientes fueron los:

- Monitoreos proactivos de plataformas y sistemas.
- Mejora en las consultas efectivas del tracking de pedidos.
- Revisión de los escalamientos realizados a Tecnología y Redes para mejorar los tiempos de respuesta a los clientes.
- Rediseño de las herramientas que los canales de atención consultan para entregar una respuesta más clara a los clientes, campañas internas de sensibilización y el "Sello de Experiencia Wow", con el fin de mejorar la experiencia del cliente cubriendo la atención y solución en primer contacto, el aseguramiento de las ofertas y la capacitación constante para mantener una cultura con enfoque en la mejor experiencia

Confianza y Seguridad Digital, una Prioridad

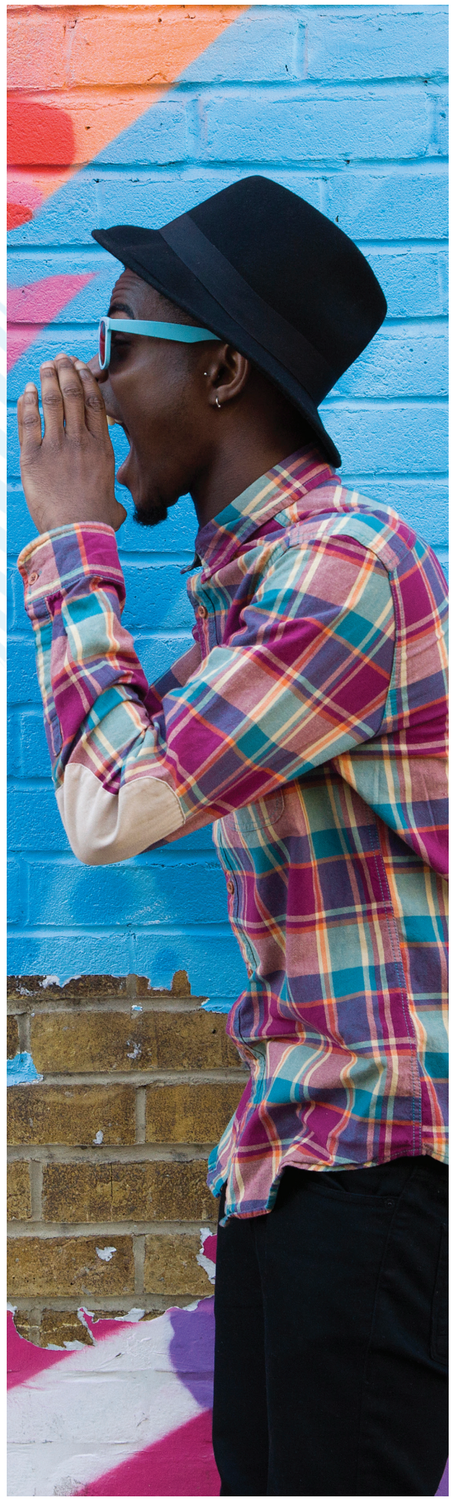
Para la Compañía es fundamental garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, atendiendo las expectativas de privacidad y seguridad de los clientes y actuando según exigencias regulatorias. Para esto, la Compañía vela por identificar oportunamente los riesgos para la seguridad de la información y generar acciones sobre éstos en el marco del Sistema de Seguridad de la Información.

Las acciones de seguridad de la información y ciberseguridad se enfocaron en seguir fortaleciendo la cultura de seguridad en la Compañía logrando que el 31,9% de los aliados/ terceros realizaran el curso de seguridad de la información.

La Política de Privacidad y las normas asociadas, sientan las bases de una cultura de privacidad basada en los principios de licitud, transparencia, compromiso con los derechos de los interesados, seguridad y limitación del plazo de conservación.

En el 2021, las acciones de seguridad de la información y ciberseguridad se enfocaron en seguir fortaleciendo la cultura de seguridad en la Compañía logrando que el 31,9% de los aliados/terceros realizaran el curso de seguridad de la información, reducir los riesgos resultantes de la explotación de las vulnerabilidades técnicas y fortalecimiento del proceso de monitoreo de eventos de seguridad. Se trabajó especificamente en los siguientes ejes de control, prevención y cultura:

- Despliegue del piloto de una herramienta de Office 365 (Intune) para la protección de la información que se gestiona desde los dispositivos móviles de los colaboradores (as), con el cual se fortalecen los controles para la protección de la información.
- Soportado en los Marcos de Gobierno de la seguridad, se mantuvo la certificación ISO 27001 para los procesos de Datacenter y Facturación, y los controles de seguridad fueron reconocidos en la certificación de Operador Económico Autorizado (OEA) por el nivel de cumplimiento.
- Se reforzaron los procesos de monitoreo para la detección preventiva de posibles vectores de fuga de información, clasificada internamente como reservada/ restringida de acuerdo con los procesos internos y concienciando el valor que tiene hacia la Compañía.
- Se trabajó en conjunto con los aliados para verificar el nivel de cumplimiento de los controles de seguridad de los procesos que soportan los servicios contratados con la Compañía.
- Participación en la mayoría de los nuevos proyectos e iniciativas actuales para asegurar la infraestructura, mecanismo de comunicación, protocolos y manejo de interfaces en las soluciones de la Compañía con una arquitectura segura.
- Aseguramiento en el cumplimiento de controles asociados a los temas de accesos, perfilamiento roles y responsabilidad, incompatibilidades y recertificación de usuarios periódicos (dos veces al año en aplicaciones e infraestructura crítica) los cuales son debidamente auditables por compañías externas bajo matriz *Information Technology General Controls* (ITGC).



- Revisiones periódicas durante todo el año para realizar escaneos de aseguramiento de la infraestructura bajo los procedimientos de bastionado[6] , con seguimiento constante de mitigación y remediación de eventos con alcance de infraestructura crítica y Ley SOX – Sarbanes Oxley.

- Concienciación de usuarios por medio de campañas de phishing e implementación del botón para reportar correos malinwtencionados, reforzando los procesos de prevención ante esta modalidad.

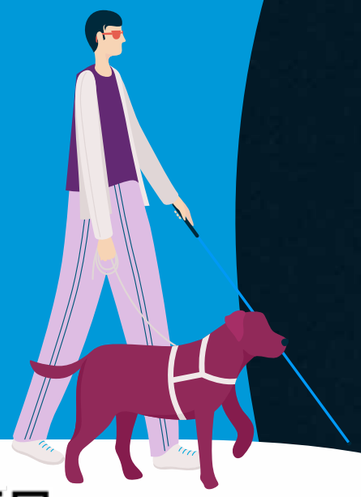
- Gestión del 100% de los incidentes de ciberseguridad, apoyando la investigación, mitigación, implementación de controles y recuperación del activo afectado. Adicionalmente, optimizar el monitoreo de eventos mediante la integración de fuentes de información y gestión de alertas.

- Reducción de riesgos por medio de análisis de vulnerabilidades, pruebas de intrusión y monitoreo continuo de vulnerabilidades sobre activos de la organización accesibles tanto desde la red interna como desde Internet, con enfoque en activos críticos.

- La implementación de nuevas tecnologías de información para la detección oportuna y prevención del fraude como es la tecnología de Inteligencia Artificial con la aplicación de Modelos de ***Machine Learning*** en el fraude de ***bypass***, fraude de suplantación en ventas iniciales y fraude de equipos. Con estas nuevas implementaciones se logró mejorar la efectividad de detección y la disminución en las pérdidas para la Compañía.

- Mantenimiento del compromiso con los clientes de brindarles herramientas para asegurar la calidad en la adquisición de los productos y servicios; en el año 2021 se extendió la aplicación de biometría dactilar en los Centros de Experiencia y Agentes Comerciales a nuevos procesos, incrementando el uso en un 92% al pasar de 947.316 cotejos en el año 2020 a 1.814.641 cotejos en el año 2021.

6. Proceso de asegurar un sistema mediante la reducción de vulnerabilidades en el mismo, esto se logra eliminando software, servicios, usuarios, etc.; innecesarios en el sistema; así como cerrando puertos que tampoco estén en uso.



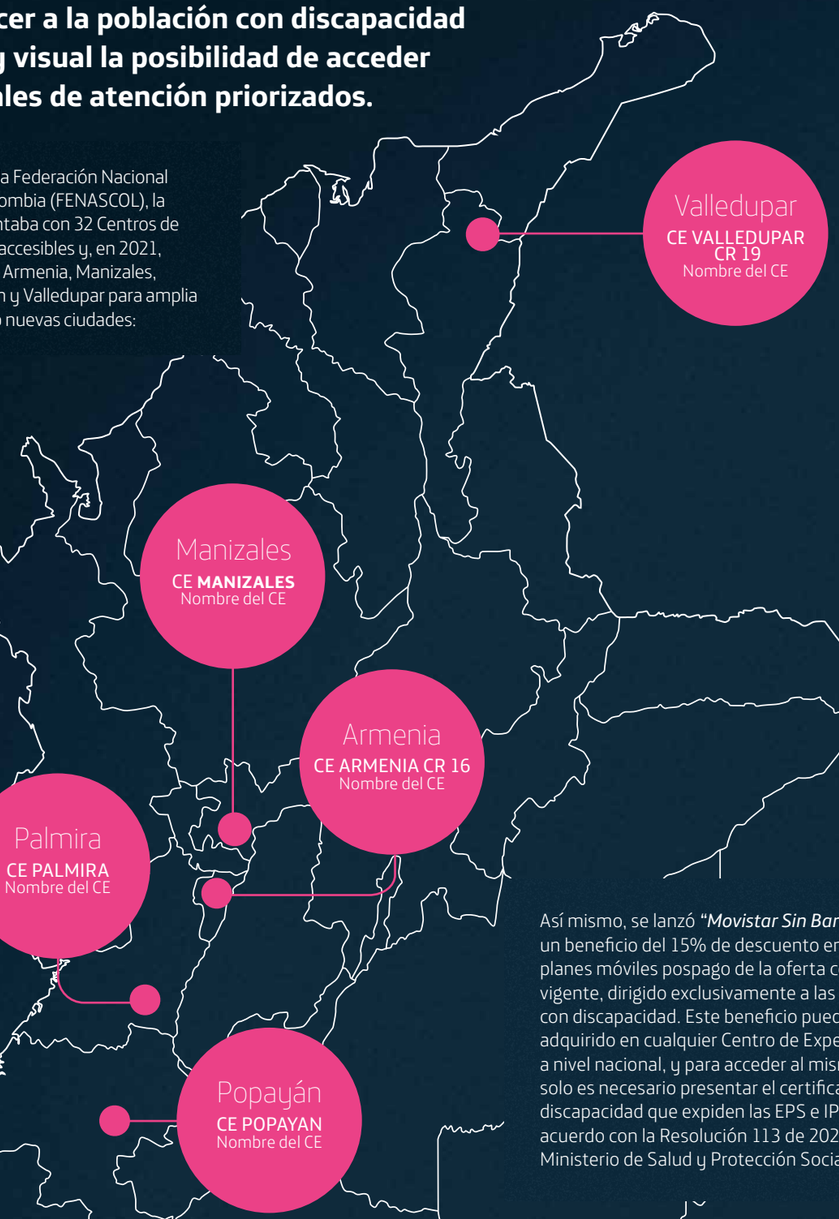
Fundación Karisma elabora anualmente el Informe ¿Dónde están mis datos? que evalúa el compromiso que los proveedores de internet en Colombia tienen con los derechos a la libertad de expresión, intimidad y seguridad digital de las personas usuarias. Movistar fue el operador con la mejor calificación y se destaca que, por ejemplo, fue la única telco que cumplió con informar de manera plena y desagregada sobre las solicitudes de datos de las personas que se suscriben a los servicios, los bloqueos de URL o sitios web, y de interceptaciones de líneas telefónicas fijas. Ver Informe completo:

Adicionalmente, la Compañía elabora anualmente un Informe de Transparencia. Más información en: Informe de Transparencia:

Accesibilidad, una apuesta por la inclusión

La Compañía ha implementado herramientas, y actualizado procesos y procedimientos internos **para ofrecer a la población con discapacidad auditiva y visual la posibilidad de acceder a los canales de atención priorizados.**

Con el apoyo de la Federación Nacional de Sordos de Colombia (FENASCOL), la Compañía ya contaba con 32 Centros de Experiencia (CE) accesibles y, en 2021, adecuó los CE en Armenia, Manizales, Palmira, Popayán y Valledupar para amplia el alcance a cinco nuevas ciudades:



Así mismo, se lanzó ***"Movistar Sin Barreras"***, un beneficio del 15% de descuento en los planes móviles pospago de la oferta comercial vigente, dirigido exclusivamente a las personas con discapacidad. Este beneficio puede ser adquirido en cualquier Centro de Experiencia a nivel nacional, y para acceder al mismo solo es necesario presentar el certificado de discapacidad que expiden las EPS e IPS, de acuerdo con la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social.

8.2 Reconectamos Llevando los Beneficios de la Digitalización a Todas las Personas

Entramos de lleno en una nueva época. La acumulación de tecnología que viven nuestras sociedades no tiene precedentes en la historia de la humanidad. La capacidad de computación y almacenamiento de información aumenta de forma exponencial año a año.

En paralelo, tecnologías como el Internet de las Cosas, ***Blockchain***, la computación en la nube, los algoritmos de aprendizaje profundo, el reconocimiento de voz, lectura e imágenes, la impresión en 3D, y muchas otras, se desarrollan a velocidad de vértigo, retroalimentándose unas a otras.

Las redes de telecomunicaciones de última generación, tanto la fibra como el 5G, multiplican la capacidad de transportar esa información, así como la velocidad a la que se transporta y eliminan la latencia, lo que abre un sinfín de posibilidades.

Nuestro sector es la puerta de entrada a un nuevo mundo que va más allá de la comunicación. Nos permite acceder al universo de la tecnología responsable.

Nuestras redes han cambiado y cambiarán aún más. Son redes nuevas, potentes, veloces, de gran capacidad y poderosamente inteligentes. Tecnologías como *Edge Computing y Open RAN* las están convirtiendo en la columna vertebral del proceso de transformación tecnológica. La auténtica columna vertebral de las sociedades futuras.

JOSÉ MARÍA ÁLVAREZ-PALLETE

Presidente de Telefónica.

Junta General de Accionistas 2021, Telefónica.

La pandemia del COVID-19 y la imposición de medidas de confinamiento no solo cambiaron los patrones de consumo de los hogares, sino que también transformaron los modelos de educación, el funcionamiento de empresas y la percepción del mercado laboral para el futuro. Este contexto planteó importantes desafíos en materia de transformación y adaptación de los ciudadanos y empresas al pasar del contacto físico al contacto virtual, que implicó empezar a usar las redes de telecomunicación para resolver problemas de aprovisionamiento de bienes, de conectividad y acceso a la información.

Movistar ha propuesto un **Pacto Digital para la reactivación económica y social** que no sólo se relaciona con los mercados tradicionalmente asociados con la conectividad, sino que implica recomendaciones de política transversales que, de implementarse, permitirán aprovechar las tecnologías digitales en pro de la productividad del país. Este pacto se encuentra estructurado en 5 pilares: **1) Digitalización, 2) Educación digital 3) Conectividad 4) Competencia y 5) Confianza digital.**

La **digitalización** es el motor de la reactivación económica que requiere el país, ya que tiene el poder de mantener vivas las empresas actuales, e impulsar nuevos modelos de negocio que promuevan el crecimiento económico.
Es necesario apoyar a las mipymes en el proceso de la digitalización, por ende, se planteó la necesidad de que Colombia transite hacia una Política de Productividad Digital en donde todos los sectores aprovechen las tecnologías de la información y las comunicaciones para avanzar hacia modelos productivos más digitalizados y así acelerar la reactivación económica y mejorar la competitividad del país.

Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP BIC, viene avanzando en la construcción de ese futuro digital implementando nuevas tecnologías como lo son los servicios de Ciberseguridad, Cloud, Internet de las Cosas (IoT), Big Data, Inteligencia Artificial e incluso *Blockchain*. **Esto le ha permitido migrar de ser una compañía de telecomunicaciones a una tecnológica en donde más del 30% de los ingresos de B2B corresponden a los ingresos de soluciones digitales y en el que más del 60%** de los clientes de este segmento ya cuenta con alguna solución digital.

Ejemplo Smart Agro

Con innovación, digitalización y análisis de datos en el sector agrícola busca potenciar el desarrollo de la agricultura, la seguridad alimentaria y la nutrición a partir del uso de Internet de las Cosas y Big Data.

- Medir y controlar las **afectaciones** que se presentan en la siembra y cosecha de una semilla.
- Medición de las variables **medioambientales** en el cultivo.
- Monitorización de estado y condiciones de **humedad** del suelo del cultivo.
- Recomendaciones de **riesgo** por sectores, indicando y controlando individualmente el momento en que la planta debe ser regada.
- Alertas para detectar condiciones **anómalas** en el cultivo fuera de los rangos establecidos.
- Asesoría y consultoría de un experto **agrónomo** basado en la información obtenida de dispositivos de medición en el cultivo entregando las mejores prácticas y recomendaciones.

En julio de 2021 se hizo el cierre del proyecto de Smart Agro realizado en Ventaquemada evidenciando que se logró una productividad del 86% en la primera cosecha (2018-2019) y de 60% para la segunda cosecha (2020-2021), superiores a la rentabilidad en un cultivo de riego tradicional que es del 24%

El segmento B2B está acompañando a las MiPymes en su proceso de reactivación económica, y fortaleciendo sus capacidades a partir de soluciones como el teletrabajo, herramientas para el comercio electrónico, medidas de bioseguridad digitales. Gracias a estas iniciativas se ha logrado que el 58% de MiPymes clientes tengan al menos una solución digital.

Además, se ha trabajado en alianzas para apoyar la reactivación económica, como por ejemplo con la Cámara de Comercio de Bogotá, en la que a través de capacitación de temas digitales y porcentajes de descuento se logra que más MiPymes puedan ver que la digitalización es posible.

Ahora bien, la digitalización va acompañada de conectividad y es por esto que, la Compañía ha tenido una gran apuesta por el despliegue de tecnología.

Despliegue e inversión de Red por tecnología

GRI (203-1)

Para seguir avanzando en el despliegue de infraestructura, **la Compañía invirtió 517.800 millones de pesos.**

Despliegue Móvil

En el 2021 Movistar llegó al 83% de la participación de datos 4G y de voz 4G (VoLTE) al 43%.

Se construyeron 432 nuevos emplazamientos para aumentar los puntos de acceso móvil y se implementaron 1.630 ampliaciones de red que permiten ofrecer mayores beneficios a los usuarios, totalizando 2.826 soluciones para el despliegue 20/21.

En el 2021 Movistar llegó al **83%** de la participación de datos 4G .

Despliegue Fibra hasta la casa (FTTH[7])

Durante 2021 **se desplegaron 858,8 mil hogares pasados, con un crecimiento de 3,7 veces comparado con el año 2020,** donde las principales ciudades cubiertas por el plan fueron Bogotá D.C., Cali y Medellín, junto con sus áreas metropolitanas, Armenia y Villa de Leyva. Lo anterior, bajo un año con retos sin precedentes de orden público, estado de pandemia, presiones en la cadena de suministros a nivel mundial y un alto nivel de competencia en el mercado de empresas que también iniciaron sus planes de expansiones de redes FTTH.

Este plan de despliegue ejecutó recursos por encima de los COP $157,4 mil millones, lo cual garantizó la ampliación de la cobertura de la red de fibra óptica llegando a cerca de 2,14 millones de Hogares Pasados (HHPP). **Se cerró el 2021 con presencia en fibra en 43 localidades**. Movistar logró ser el operador que conecta con mayor velocidad a los clientes cerrando el 2021 con un promedio de 270 Megas a nivel nacional.

Durante 2021 se desplegaron **858,8** mil hogares pasados, con un crecimiento de 3,7 veces comparado con el año 2020

Se cerró el 2021 con presencia en fibra en **43** localidades, principalmente en Bogotá con **750 mil** hogares

7. Fiber To The Home

Con el despliegue de fibra no solo se está mejorando la calidad de vida de los usuarios al tener mayor estabilidad y velocidad para poder estudiar, trabajar, invertir, jugar en línea, sino también, se logran impactos económicos, ambientales y sociales positivos.

Desde el frente económico,

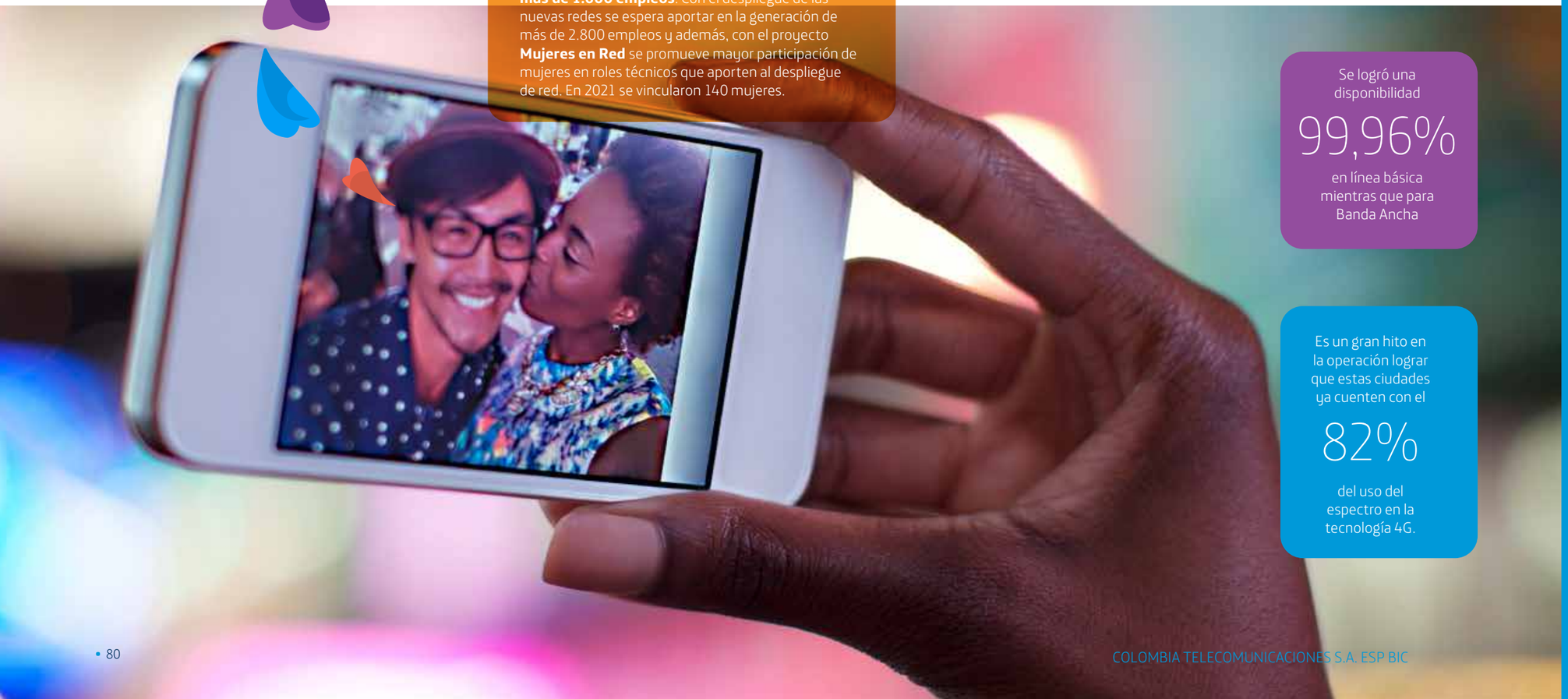
al aumentar la velocidad promedio de conexión a Internet en 1 Mbps, el país aumentaría su PIB per cápita hasta en 1,6% (Departamento Nacional de Planeación). Existe un estrecho vínculo entre el aumento de las conexiones de alta velocidad y penetración de banda ancha, con el crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB), **según datos de la OCDE, un incremento de 10% en la penetración de banda ancha incide en un aumento del 1,5% en la productividad.**

Desde el frente ambiental,

los equipos de fibra óptica requieren siete veces menos consumo energético por cliente para transmitir respecto al cobre. Esto requiere menos climatización ya que produce menos calor, lo que finalmente significa una reducción de emisiones de CO2. **Además, esta nueva tecnología genera menos incidencias, la red de fibra tiene un 50% menos fallos de red que la de cobre,** lo que se traduce en menos desplazamientos para reparaciones, menos consumo energético y, por lo tanto, menos emisiones de CO2. Otro factor muy importante se centra en el desmantelamiento de la red de cobre que ha impulsado el reciclado del cobre para otros usos, así como la economía circular.

Desde el frente social,

no solo habilita a los territorios para la transformación digital y avanzar hacia ciudades inteligentes, sino que se contribuye con la generación de empleo, gracias a los despliegues en los territorios se h**a generado más de 1.600 empleos**. Con el despliegue de las nuevas redes se espera aportar en la generación de más de 2.800 empleos y además, con el proyecto **Mujeres en Red** se promueve mayor participación de mujeres en roles técnicos que aporten al despliegue de red. En 2021 se vincularon 140 mujeres.



Indicadores de Disponibilidad y Calidad de Red

El 2021 fue un año retador para la operación de la red por las protestas en la primera mitad del año presentando restricciones a la movilidad y la temporada invernal del segundo semestre que se solventaron con éxito manteniendo una disponibilidad promedio superior al 99,96% en toda la red.

En el año se logró una disponibilidad del **99,96% en línea básica mientras que para Banda Ancha y FTTH se obtuvo una disponibilidad del 99,98% y en la red de acceso móvil 99,96%** medido con los parámetros de la regulación vigente.

Para el 2021 se logró tener una disponibilidad de las aplicaciones de Core del 99,92%, mientras que Greta logró una disponibilidad de 99,955%.

Se logró una disponibilidad

99,96%

en línea básica mientras que para Banda Ancha

Es un gran hito en la operación lograr que estas ciudades ya cuenten con el

82%

del uso del espectro en la tecnología 4G.

Más Espectro para 4G

Se realizó reorganización de espectro 850 MHz en las 10 principales ciudades de Colombia (Bogotá D.C., Medellín, Cali, Bucaramanga, Barranquilla, Cartagena, Cúcuta, Ibagué, Neiva y Pasto), esta banda baja mejora cobertura y condiciones de servicio en zonas indoor y adicional agrega capacidad a la red 4G. Otro frente importante de trabajo se enmarcó en continuar con el crecimiento de 4G en la banda 1900 MHz, permitiendo aumentar los recursos de red para 4G en esta banda en las principales ciudades del país.

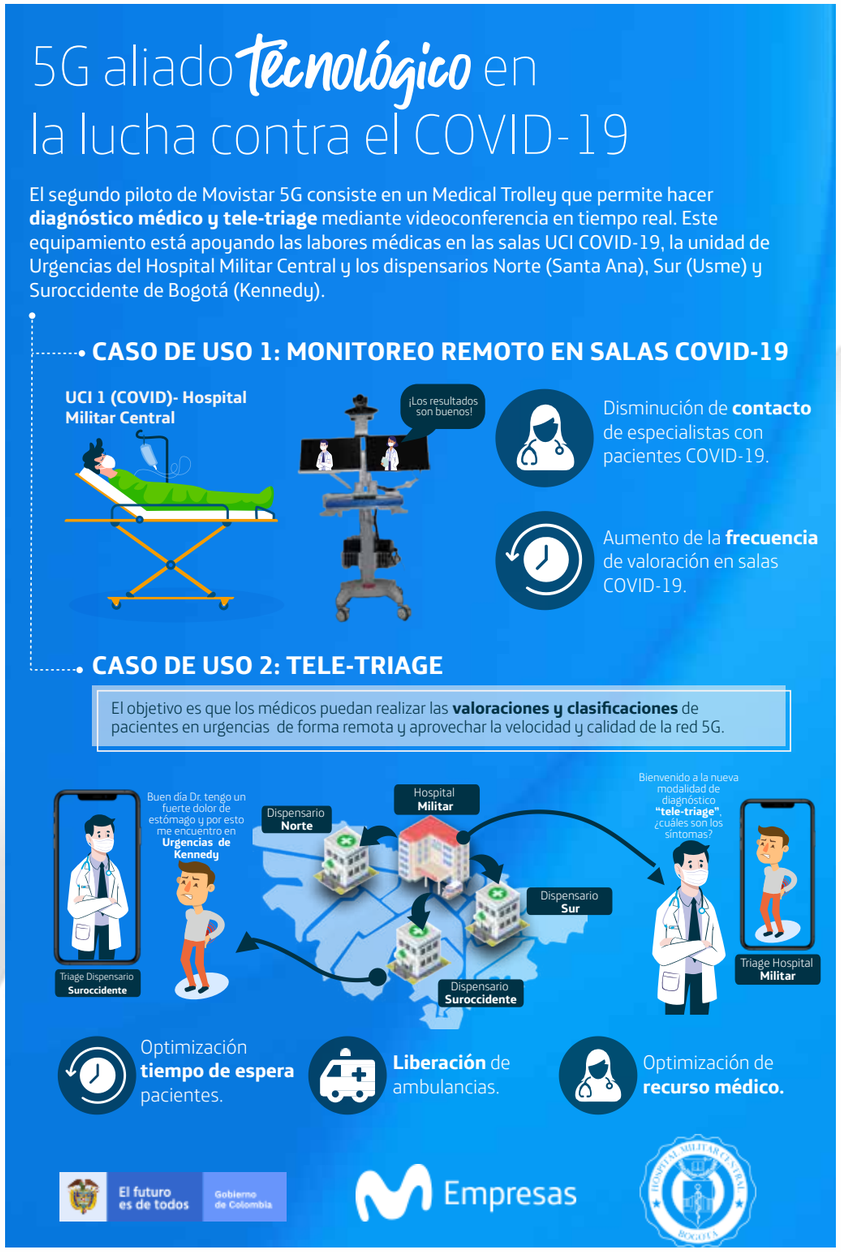
En las ciudades de Cali y Pasto se usaron portadoras de 10 MHz en la banda 1900 MHz, lo que permite ampliar los recursos de red para prestar servicios de red más eficientes. **Es un gran hito en la operación lograr que estas ciudades ya cuenten con el 82% del uso del espectro en la tecnología 4G.**

En 2G se generaron eficiencias en aquellas zonas donde los usuarios han disminuido el uso de esta red y se logró realizar el apagado de 95 radio bases y 848 equipos de radio bases. Estas acciones generan ahorros de consumo de energía.

Piloto 5G

Movistar fue el primer operador en lanzar un piloto 5G en Colombia en el año 2020.

En 2021 se implementó un nuevo piloto en las instalaciones del Hospital Militar Central, con el objetivo de apoyar las labores del personal sanitario, brindándoles además mecanismos de protección a quienes están en la primera línea de batalla, ya que los especialistas podrían atender a los pacientes de manera remota con la mejor conectividad posible. La Telemedicina es uno de los ejemplos más significativos para la aplicación de 5G; durante la pandemia, se ha visto cómo los sistemas de salud migraron a consultas médicas por videollamadas, así como se digitalizaron muchos procesos que antes eran obligatoriamente físicos, como autorizaciones y radicaciones de documentos, y esto ha sido posible gracias al uso de las redes de telecomunicaciones disponibles.



Innovación

Movistar fue reconocida en 2021 como la telco líder y cuarta empresa con más innovación abierta del país.

Este listado lo realiza la plataforma 100 ***Open Startups***, de la mano de ***Connect*** Bogotá y fue presentado en el ***Open Innovation Summit.*** Así mismo, la Compañía recibió en 2021 el certificado de Buenas Prácticas de Innovación de la Cámara de Comercio de Bogotá e ICONTEC por el Sistema de Gestión de la Innovación.

Adicionalmente con Wayra, que es el hub de innovación abierta que conecta a Telefónica con el ecosistema de emprendedores digitales alrededor del mundo, **en Colombia Wayra invirtió en 21 startups activas, de las cuales 11 hacen parte de la cadena de valor de la Compañía.**

ASG

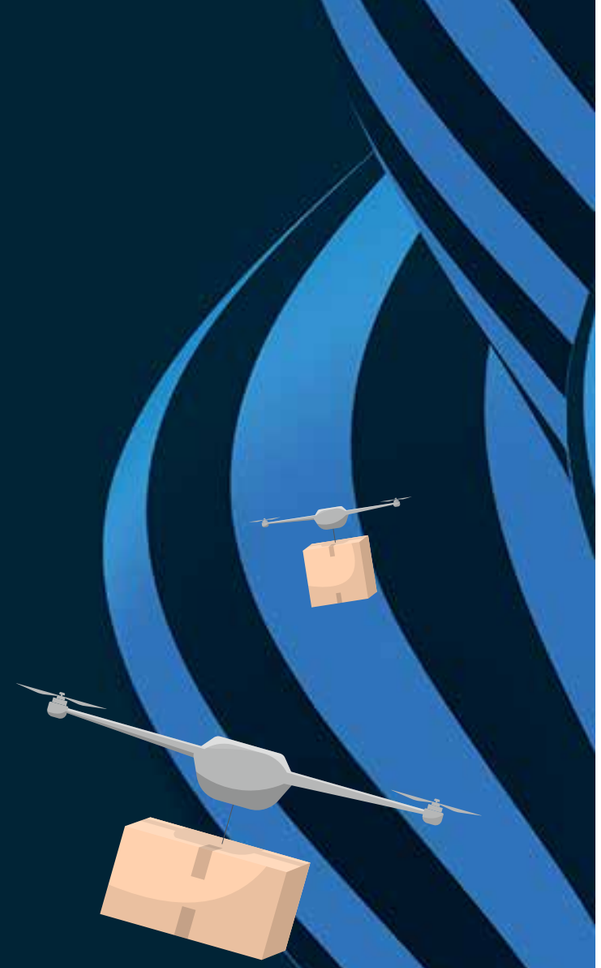
8.3 Reconectamos Siendo Responsables con Proveedores

GRI (102-9)

En un contexto de pandemia, el eventual desabastecimiento obedece a una situación global de falta de contenedores, problemas logísticos y retrasos y consecuencias de los cierres y confinamientos.

En Colombia, adicionalmente los paros y bloqueos impactaron negativamente en la movilidad de productos, especialmente agro insumos y perecederos, el cierre de empresas, pérdida de empleo y por ende pérdida de capacidad productiva lo que impactó negativamente en insumos, bienes y productos faltantes o con precios más altos.

La cadena de valor de la Compañía se compone de cuatro plataformas tecnológicas: infraestructura y activos de Red, infraestructuras y activos de los Sistemas de Información, productos y Servicios, y ***Big Data.***



En la primera plataforma del modelo de creación de valor de la Compañía se encuentran los activos fijos, que incluyen principalmente las redes de telecomunicaciones fijas y móviles que permiten prestar los servicios de conectividad, comunicaciones y atención a los clientes, como por ejemplo: fibra, obra civil, torres de telecomunicaciones, ductos, inmuebles, los Centros de Experiencia, los elementos físicos asociados al acceso, transporte y conmutación (equipamiento hardware), la infraestructura de tecnología de la información (IT) (Centros de Datos, Hardware y Software) y el espectro radioeléctrico.

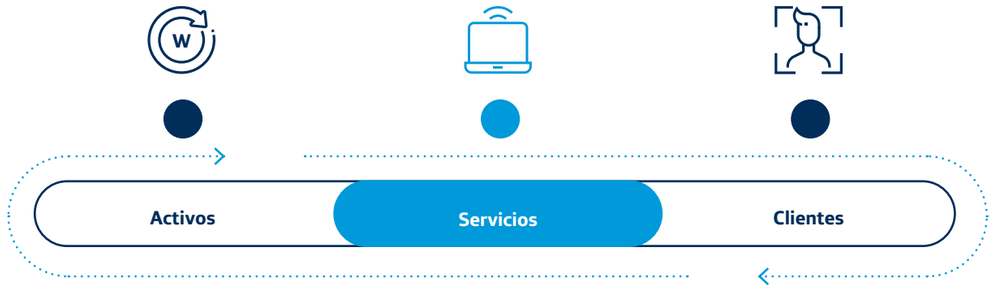
Los sistemas de información componen la segunda plataforma, e incluyen los sistemas de soporte operacional y comercial que, ligados a las capacidades de almacenamiento y procesamiento, nos permiten generar un alto nivel de datos e información.

Con las dos primeras plataformas, la Compañía genera la capacidad para ofrecer productos y servicios (tercera plataforma) móviles, fijos y digitales tales como telefonía móvil, fija, Internet, televisión, ciberseguridad, ***cloud***, Internet de las Cosas (IoT), ***big data*** y ***advertising***.

La cuarta plataforma, Big Data, se alimenta de los datos de las tres plataformas anteriores. Sobre ésta se crea conocimiento del cliente para innovar.

De esta forma, las cuatro plataformas permiten a través de los activos generar productos y servicios para atender a los clientes:

La cadena de valor de la Compañía se compone de cuatro plataformas tecnológicas



1. **Activos Físicos:**
   - Redes Fijas
   - Redes Móviles
   - IT (Datacenters & hardware)
   - Inmobiliario
2. **Activos Inmateriales:**
   - Plataformas IT (Software)
   - Operaciones y procesos
   - Licencias y Espectro

1. **Telecomunicaciones básicas:**
   - Conectividad
   - Comunicaciones
2. **Servicios Digitales:**
   - TV y contenidos
   - Servicios en la nube
   - Internet de las Cosas
   - Etc.
3. **Servicios Profesionales:**
   - Seguridad
   - Big Data
   - Servicios IT gestionados
   - Etc.

1. **Residencial:**
   - Hogares
   - Individuos
2. **Pymes, Negocios y Profesionales**
3. **Grandes Corporaciones**
4. **Multinacionales**
5. **Administraciones y entidades públicas**

Proveedores Movistar

GRI (204-1)

1 Modelo de negocio

De un total de 570 proveedores adjudicados en procesos de compras en 2021, el 82% son locales [8]. Adicionalmente, el 82% de los valores adjudicados, fue a empresas constituidas en Colombia. Dividido en las siguientes líneas de producto:

Infraestructura y Redes: 49%	Mobility: 18%	Servicios y Obras: 17%
Soluciones B2B/B2C: 11%	Sistemas de Información: 3%	Publicidad y Marketing: 2%

Dentro de los proveedores de la Compañía existe una categoría que reciben el nombre de Aliados; estos son aquellos que tienen interacción directa con el cliente, realizan actividades de alto riesgo (trabajo en alturas, manejo de energía, trabajo en espacios confinados) y tienen personas con dedicación exclusiva para la operación de Movistar, como lo son el equipo de instaladores y el de atención al cliente (centros de experiencia, Call Center, entre otros). En 2021 la Compañía tuvo 45 Aliados y 35 Agentes Comerciales que emplearon 18.447 personas. Precisamente, con el programa Mujeres en Red, se incentivó la vinculación por parte de los Aliados del talento femenino, en especial, en roles técnicos. En 2021 se realizó un taller de empoderamiento femenino, taller Diversidad- Prevención de Acoso Laboral y Sexual, Taller Sesgos Colombia, entre otras acciones.

8. Corresponde a organizaciones constituidas en Colombia.

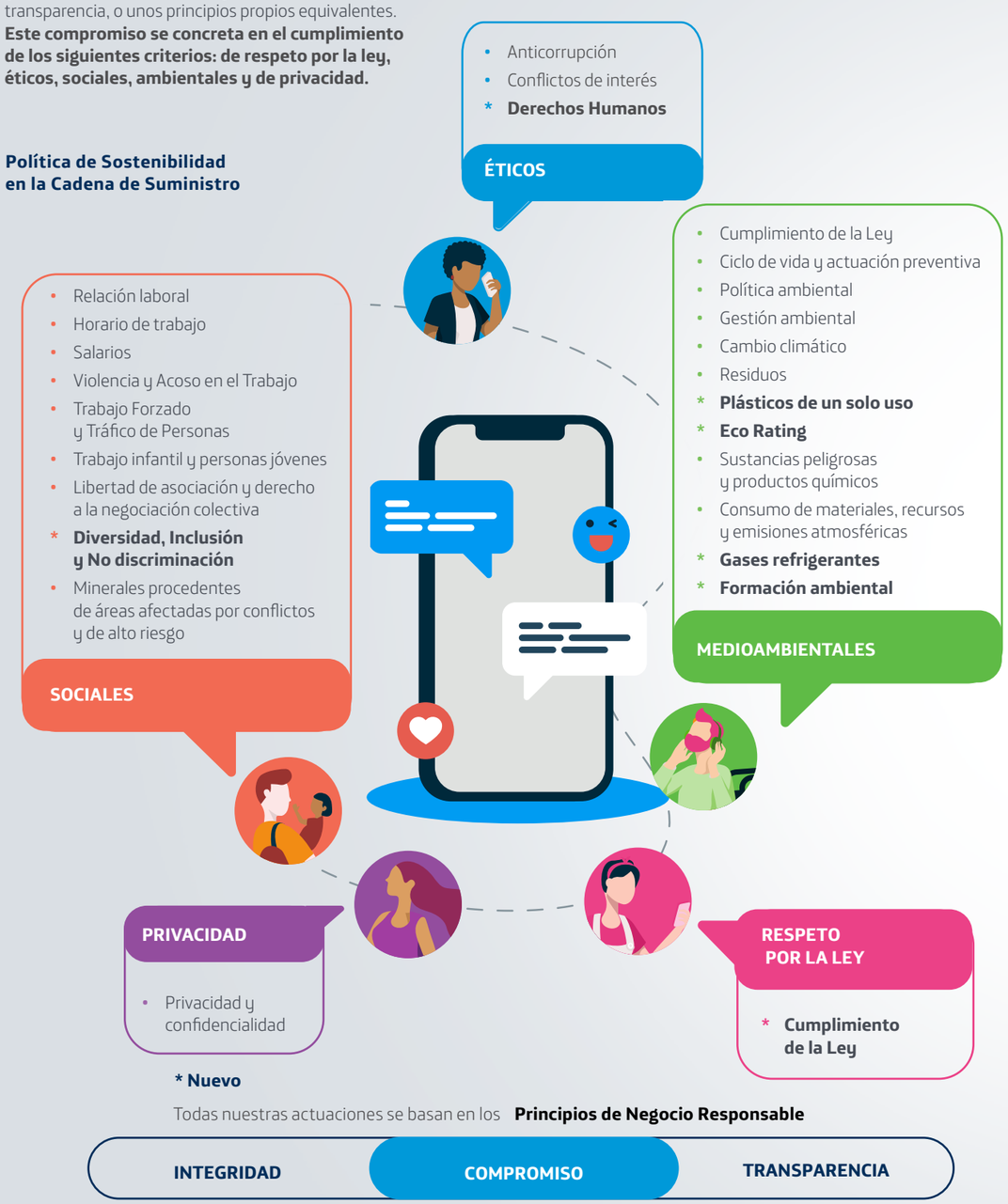
Sostenibilidad en la cadena de suministro

En la cadena de valor, los socios comerciales, aliados y proveedores son actores fundamentales, por lo que se wles exige que adopten los Principios de Negocio Responsable o unos propios equivalentes que garanticen el cumplimiento, y el de la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro.

Criterios exigidos a los Proveedores

Para poder cumplir con los compromisos de responsabilidad en toda la cadena de valor, la Compañía exige a los proveedores que cumplan con los Principios de Negocio Responsable, basados en el respeto y la promoción de los Derechos Humanos y en tres valores básicos -integridad, compromiso y transparencia, o unos principios propios equivalentes. **Este compromiso se concreta en el cumplimiento de los siguientes criterios: de respeto por la ley, éticos, sociales, ambientales y de privacidad.**

Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro



*** Nuevo**

Todas nuestras actuaciones se basan en los **Principios de Negocio Responsable**

INTEGRIDAD | **COMPROMISO** | **TRANSPARENCIA**

Sostenibilidad Seguridad y Salud para Proveedores

GRI (403-7)

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) de la Compañía[9] también tiene alcance para contratistas (Aliados) que directamente ejecutan las actividades propias del negocio (tanto en el ámbito operativo como comercial), por tanto, al interior existe un área que es la encargada de acercar a dichas empresas con las directrices que se definen en múltiples aspectos, entre ellos, las directrices propias del SG-SST de Telefónica.

Con dichas empresas se realizan actividades de seguimiento y control como auditorías, seguimiento a incidentes de trabajo, aseguramientos, pero también se adelantan acciones que contribuyen a la mejora de sus procesos en SST como los espacios periódicos con expertos en tareas críticas (alturas, espacios confinados, riesgo eléctrico, seguridad vial, sustancias químicas), las cuales son planificadas de acuerdo con el resultado de los seguimientos que se llevan a la gestión en SST de dichas empresas.

9. Ver más información del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en el capítulo 4.3.4 Reconectamos motivando al mejor talento

Lesiones por Accidente Laboral

GRI (403-9)

En 2021 se presentó un evento de fallecimiento por accidente de trabajo en uno de los Aliados (tasa de fallecimiento de 0,014), así como se generaron 7 accidentes de trabajo graves (tasa de 0,096) y 406 accidentes de trabajo con incapacidad (tasa de lesiones por accidente laboral fue de 5,59).

La mayoría de los incidentes de origen laboral de Aliados se han presentado por los riesgos asociados a seguridad vial, riesgo público y caídas a nivel y algunas en diferente nivel. Las principales lesiones asociadas a dichos eventos son: torceduras, esguince, desgarro muscular, golpe, contusión, trauma superficial, heridas leves. **El número de horas trabajadas por los Aliados es de 14.526.054.**[10]

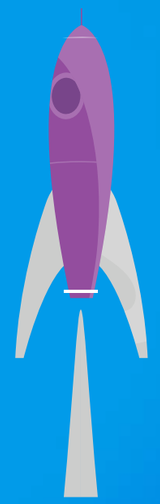
Procesos Anticorrupción para Proveedores

GRI (205-2)

La Compañía ha establecido mecanismos que facilitan el acceso y conocimiento de sus políticas y procedimientos anticorrupción por parte de sus socios de negocio antes y durante su vínculo contractual. Durante el proceso de contratación, la Compañía da a conocer tales procedimientos por medio de la suscripción del Certificado Anticorrupción y la incorporación de cláusulas anticorrupción que establecen directrices específicas en materia de prevención y sanción.

Tanto el certificado anticorrupción como la incorporación de cláusulas anticorrupción hacen parte del proceso de contratación con el 100% de los socios de negocio de la compañía. **Al 31 de diciembre de 2021, 470 proveedores suscribieron el certificado anticorrupción** como un mecanismo de adhesión a las políticas de integridad del Grupo Telefónica.

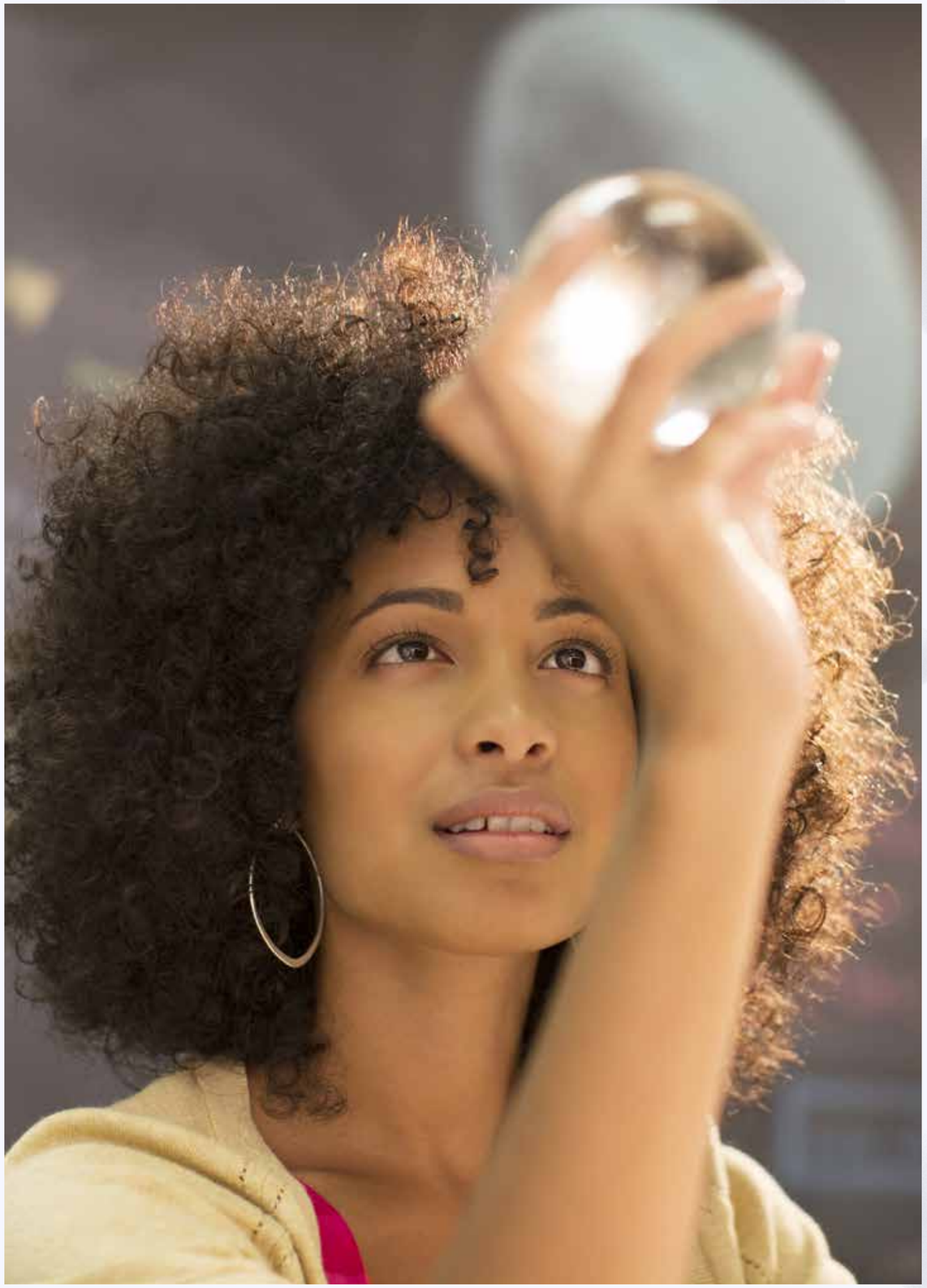
Por otra parte, durante la fase contractual, la Gerencia de Cumplimiento lleva a cabo acciones que tienen como finalidad concientizar y sensibilizar a sus socios de negocio sobre el contenido y alcance de las políticas y procedimientos en materia anticorrupción. Para tal efecto, durante el año 2021, se llevó a cabo la difusión y divulgación de la Guía ***No Excuses*** con diversos Aliados de la Compañía, se efectuó un recordatorio a los proveedores respecto al contenido y alcance de los lineamientos en materia de recepción y entrega de regalos establecidos en la Política Anticorrupción y se realizó una actualización de los contenidos disponibles en **www.telefonica.co,** con el fin de facilitar el acceso a todos los grupos de interés, incluidos socios de negocio, a información relativa a los Principios de Negocio Responsable, la Política Anticorrupción y los canales de denuncia.



10. Las tasas reportadas se calculan por cada 200.000 horas hombre trabajadas. Se tomó como referencia para el cálculo de las tasas las fórmulas especificadas, aunque por los lineamientos de la Resolución 0312/2019, las fórmulas e indicadores de accidentalidad ya no se toman sobre horas hombre trabajadas ni se maneja la constante K.

2021, se llevó a cabo la difusión y divulgación de la Guía No Excuses con diversos Aliados de la Compañía,

470 proveedores suscribieron el certificado anticorrupción



Acción	Mesa técnica Aliados (Actividades Críticas)
No Sesiones	**2**
Cantidad Aliados	19
Total Participantes	**69**

- Se fomenta por medio de la Inducción de Aliados el cumplimiento de los requerimientos éticos, laborales, de seguridad y salud, medioambientales y demás incluidos en la Política de Sostenibilidad de la Cadena de Suministro y los Principios de Negocio Responsable. Se realiza con los aliados nuevos en el momento de iniciar operaciones.

Acción	Inducción Aliados
No Sesiones	2
Cantidad Aliados	4
Total Participantes	**19**

Academia Aliados

En el 2021 se inició el diseño de "Academia Aliados" con el que se pretende estructurar un programa de formación dirigido a las empresas Aliadas en el que se incluyan contenidos transversales de RRHH, SST, sostenibilidad, seguridad de la información, ambiental, cumplimiento, cultura y desarrollo, entre otros.

Gestión certificación Operador Económico Autorizado (OEA)

Con la certificación OEA se realizan acciones efectivas para prevenir que en la cadena de suministro internacional se presenten actividades ilícitas como contrabando, lavado de activos, narcotráfico, terrorismo, tráfico de armas, entre otras. La Compañía entregó a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) los soportes correspondientes a los requisitos de calificación OEA y ha dado respuesta oportuna a los requerimientos de información adicionales. Está pendiente la revisión por parte de la DIAN.

8.4 Reconectamos Motivando al Mejor Talento

En 2021 la Compañía se reestructuró bajo un nuevo modelo operativo como resultado del ***spin off*** realizado en noviembre de 2019.

El primero de marzo de 2021 se puso en conocimiento de toda la organización la implementación de este nuevo modelo operativo transversal, que le permite crecer, fortalecerse y reaccionar rápidamente a la realidad de los mercados.

La implementación de este modelo implica capturar el valor de la escala regional, poner a disposición de todos los países el mejor talento, incorporar las mejores prácticas desde el punto de vista operativo, avanzar hacia la simplificación de procesos y excelencia, para centrarse en los productos, tecnologías y estrategias comerciales más exitosas.
Todo esto para alcanzar las metas propuestas dentro del plan estratégico 2021-2022.

Producto de estas sinergias se ejecutó un plan de retiro en 2021 para **289 personas de la operación en Colombia.**

GRI (102-10)

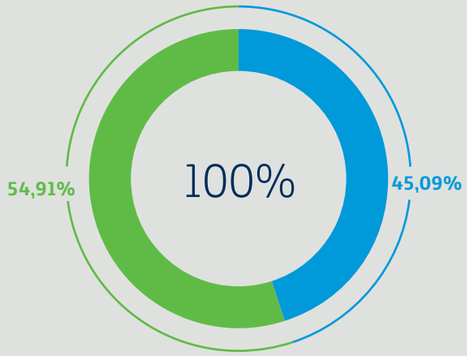
Es importante tener en cuenta que para todos los datos de este capítulo se tomó como cierre la plantilla de la Compañía a 31 de diciembre 2021. Los indicadores de ingresos y rotación no incluyen posiciones temporales ni becarios.

Número total y la tasa de nuevas contrataciones de empleados durante 2021, por grupo de edad, sexo y región

GRI (401-1)

Regional		Administración Central	Bogotá	Caribe	Noroccidente	Oriente	Sur	**Total general**
Mujeres	Menos de 30	46 21,40%	14 16,09%	14 29,79%	21 30,43%	12 24,00%	6 11,76%	113 21,77%
	Entre 30 y 50	33 15,35%	27 31,03%	10 21,28%	17 24,64%	13 26,00%	18 35,29%	118 22,74%
	Más de 50	1 0,47%	2 2,30%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3 0,58%
	TOTAL	**80** **37,21%**	**43** **49,43%**	**24** **51,06%**	**38** **55,07%**	**25** **50,00%**	**24** **47,06%**	234 45,09%
Hombres	Menos de 30	66 30,70%	15 17,24%	11 23,40%	7 10,14%	10 20,00%	8 15,69%	117 22,54%
	Entre 30 y 50	68 31,63%	25 28,74%	12 25,53%	24 34,78%	15 30,00%	18 35,29%	162 31,21%
	Más de 50	1 0,47%	4 4,60%	0,00%	0,00%	0,00%	1 1,96%	6 1,16%
	TOTAL	**135** **62,79%**	**44** **50,57%**	**23** **48,94%**	**31** **44,93%**	**25** **50,00%**	**27** **52,94%**	285 54,91%
Total general		**215** **41,43%**	**87** **16,76%**	**47** **9,06%**	**69** **13,29%**	**50** **9,63%**	**51** **9,83%**	519 100%

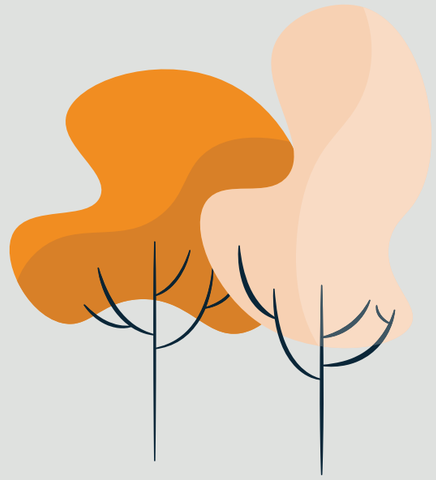
*No incluye becarios ni temporales

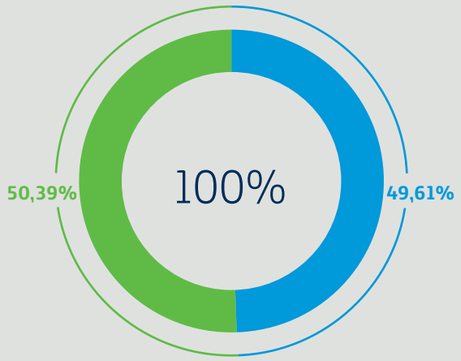


Número total y la tasa de rotación de personal durante 2021, por grupo de edad, sexo y región

GRI (401-1)

Regional		Administración Central	Bogotá	Caribe	Noroccidente	Oriente	Sur	**Total general**
Mujeres	Menos de 30	32 11,51%	13 15,66%	10 22,22%	13 13,40%	13 18,84%	8 11,94%	89 13,93%
	Entre 30 y 50	74 26,62%	33 39,76%	19 42,22%	39 40,21%	25 36,23%	27 40,30%	217 33,96%
	Más de 50	2 0,72%	1 1,20%	3 6,67%	3 3,09%	2 2,90%	0,00%	11 1,72%
	TOTAL	**108** **38,85%**	**47** **56,63%**	**32** **71,11%**	**55** **56,70%**	**40** **57,97%**	**35** **52,24%**	317 49,61%
Hombres	Menos de 30	50 17,99%	13 15,66%	3 6,67%	5 5,15%	4 5,80%	7 10,45%	82 12,83%
	Entre 30 y 50	116 41,73%	21 25,30%	8 17,78%	35 36,08%	23 33,33%	23 34,33%	226 35,37%
	Más de 50	4 1,44%	2 2,41%	2 4,44%	2 2,06%	2 2,90%	2 2,99%	14 2,19%
	TOTAL	**170** **61,15%**	**36** **43,37%**	**13** **28,89%**	**42** **43,30%**	**29** **42,03%**	**32** **47,76%**	322 50,39%
Total general		**278** **43,51%**	**83** **12,99%**	**45** **7,04%**	**97** **15,18%**	**69** **10,80%**	**67** **10,49%**	639 100%





Total índice rotación al año

11,53%

Impulsando la Diversidad

La Compañía ha incorporado la gestión de la diversidad como un elemento clave de la estrategia global, y lo hace porque está convencida de que fomentar la diversidad de los equipos y promover un estilo de liderazgo inclusivo, además de responder a principios de justicia social, ofrece importantes ventajas para el negocio: permite atraer y retener el mejor talento, fomentar la innovación y acercarse a una sociedad diversa y cambiante.

La diversidad y la inclusión son, por tanto, elementos transversales de los procesos de gestión de talento y este compromiso se ha reafirmado a través del relanzamiento de la ***Política Global de Diversidad e Inclusión***, la cual está enmarcada en los Principios de Negocio Responsable, en los que se manifiesta el firme compromiso con la igualdad de oportunidades y el trato no discriminatorio de las personas en todos los ámbitos de la Compañía, permitiendo posicionarse, de manera categórica, en contra de cualquier conducta o práctica asociada a prejuicios por razón de, entre otros, nacionalidad, origen étnico, color de piel, estado civil, responsabilidad familiar, religión, edad, discapacidad, condición social, opinión política, estado serológico y de salud, género, sexo, orientación sexual, identidad y expresión de género. Vale la pena destacar que en 2021 no se presentaron quejas por el concepto de discriminación.

GRI (406-1)

En línea con estos principios se ha desarrollado una estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI), la cual se enfoca en crear un entorno laboral idóneo que, a través de experiencias (programas, acciones e iniciativas), reconozca, promueva y maximice activamente el valor igualitario de todas las personas que hacen parte de Telefónica Movistar Colombia. Esta estrategia tiene como ejes: equidad de género, jóvenes, comunidad LGBTQ+ y personas con discapacidad.

Equidad de Género

Uno de los grandes compromisos que tiene la Compañía es el cierre de la brecha de género y, por tanto, se ha desarrollado un plan para que cada vez haya más mujeres en posiciones de liderazgo en la organización. En este sentido, se han propuesto indicadores claves para la gestión del talento femenino, especialmente en los roles de toma de decisiones.

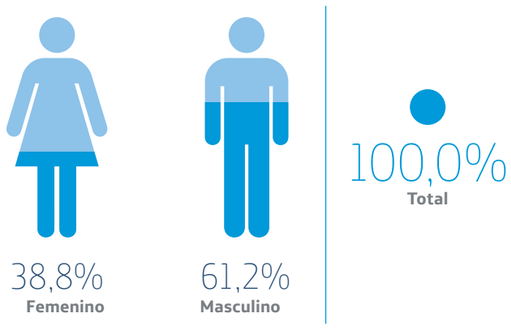
De esta manera se definen las estrategias, planes y acciones para contribuir con el avance de la igualdad entre hombres y mujeres. En línea con esta realidad y enfocados en lograr un ambiente con igualdad de oportunidades, se ha alcanzado el compromiso de aumentar el número de mujeres en posiciones de liderazgo, cerrando el 2021 con un 38,8%.

Se ha acelerado este camino a través de las siguientes iniciativas:

- Reclutamiento y Selección libre de sesgos, con herramientas para generar igualdad en oportunidades para mujeres y hombres a través de la capacitación a los equipos de reclutamiento y selección y manuales de entrevista inclusiva.
- Promoción de campañas para aumentar el número de mujeres en áreas STEM, a través del lanzamiento de Mujeres en Red, una iniciativa que nació en Telefónica Perú, y que, por su gran éxito y reconocimiento, ha iniciado réplicas en Colombia, Argentina y Venezuela.
- Programas de liderazgo femenino enfocados en desarrollar en las mujeres las competencias necesarias para asumir cargos de mayor responsabilidad, y ayudarlas a derrumbar los Techos de Cristal. Se ha cerrado con éxito ***Talentia***, teniendo una participación en sus tres ediciones de más de 100 participantes, para dar paso a Futura un programa con la misma convicción, pero con alcance regional y dirigido a participantes de 8 países. A cierre de año se contó con más de 60 participantes.
- Manual de Comunicación Incluyente, que cuenta con las pautas para lenguaje no sexista, incluyente y libre de estereotipos de género.

Así mismo, la Compañía participó en el Diagnóstico de Espacios libres de Acoso Sexual (ELSA), una herramienta, que a través del ***Big Data*** y la inteligencia artificial ayuda a desarrollar una estrategia innovadora para prevenir el acoso sexual dentro del entorno laboral. Además, con la iniciativa del gobierno Espacios Seguros se puso a disposición los Centros de Experiencia en Bogotá para trabajar en equipo por la erradicación de la violencia contra las mujeres, adolescentes y niñas.

Porcentaje de mujeres en posición de liderazgo:



Impulso al Talento Joven

Durante 2021, Telefónica Hispanoamérica se asoció con **One Young World** para lanzar la "Beca Inclusión Digital Movistar - OYW", que apoyó a 12 jóvenes líderes que están impulsando iniciativas en inclusión digital y con ello cerrando de manera innovadora la brecha digital en América Latina. A partir de esta iniciativa, se lanzó una convocatoria y brindó la oportunidad a los(as) colaboradores(as) menores de 30 años para convertirse en mentor(a) de los becarios(as) en **One Young World.**

Comunidad LGBTQ+

La Compañía impulsa la generación de ambientes seguros de trabajo para miembros de la comunidad LGBTIQ+ promoviendo el respeto y la no discriminación. En 2021 se reforzó el compromiso a través de diferentes acciones:

- **Relanzamiento** de beneficios extensivos para la comunidad LGBTIQ+ (tiempo boda, tiempo para luto, licencia homoparental, permiso escolar, entre otros).
- **Ejecución** de talleres, charlas y seminarios para promover la diversidad e inclusión, incluyendo temas de diversidad en orientación sexual con gran receptividad por parte de los(as) empleados.
- **Despliegue** de campañas de comunicación para sensibilizar sobre el respeto y la inclusión de miembros de la comunidad LGBTIQ+, como alumbrados de sedes y el Movistar Arena.
- **Participación** de vocero en paneles compartiendo y aprendiendo sobre buenas prácticas para la diversidad e inclusión.

37
Centros de Experiencia accesibles

17
trabajadores con discapacidad de acuerdo con el certificado emitido por el Ministerio del Trabajo.

12
jóvenes líderes que están impulsando iniciativas en inclusión digital

Personas con Discapacidad

En Movistar se promueve la incorporación de personas con discapacidad y la atención accesible para este colectivo. En 2021 se trabajó en:

- Diseño e implementación de una estrategia de acceso a servicios móviles y digitales enfocada en las necesidades de la población con discapacidad.
- 37 Centros de Experiencia accesibles (5 habilitados en 2021) a nivel nacional, en donde se brinda una atención especializada a personas con discapacidad para la adquisición y/o asesoría en productos y servicios, así como la atención a solicitudes o peticiones por parte de clientes y usuarios con discapacidad.
- Integración de SERVIR, el servicio de interpretación de señas administrado por la Federación Nacional de Sordos de Colombia (FENASCOL) para la atención a personas sordas en los 37 Centros de Experiencia accesibles.
- Sensibilización sobre discapacidad a través de charlas, conversatorios al interior de la organización.
- En 2021 la Compañía contó con 17 trabajadores con discapacidad, de acuerdo con el certificado emitido por el Ministerio del Trabajo.

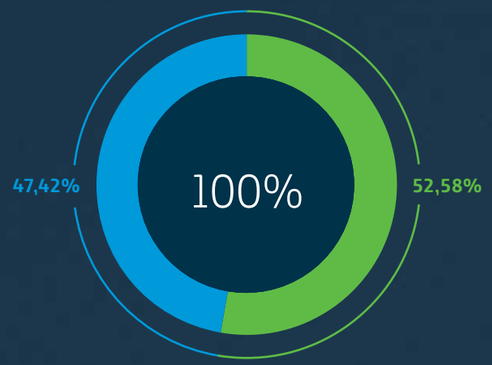
37 Centros de Experiencia accesibles.

Porcentaje de los empleados(as) desglosado por categoría profesional y edad

GRI (405-1)

	Mujeres				Hombres				
Categoría	Menos de 30	Entre 30 y 50	Más de 50	**Total**	Menos de 30	Entre 30 y 50	Más de 50	**Total**	**Total generado**
Mando Medio	0,04%	2,74%	0,37%	3,14%	0,00%	3,74%	0,88%	4,61%	7,75%
Resto Plantilla	12,05%	29,85%	2,39%	44,28%	10,54%	32,76%	4,67%	47,97%	92,25%
Total general	**12,08%**	**32,59%**	**2,75%**	**47,42%**	**10,54%**	**36,50%**	**5,54%**	**52,58%**	100%

*No incluye Mandos Directivos



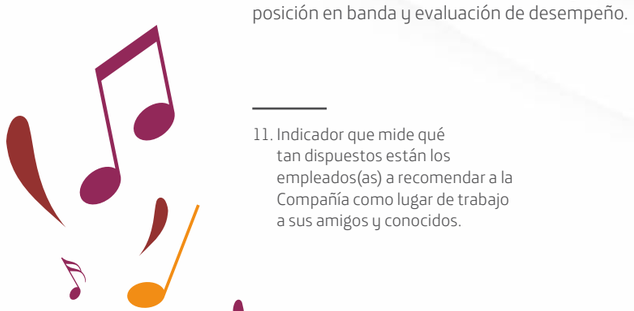
3 Prácticas laborales

Remuneración Salarial

Una de las actividades foco al ser Sociedad BIC es la remuneración salarial razonable y analizar las diferencias. Movistar cuenta con una herramienta de descripción y valoración de cargos, diseñada por *Hay Group* (consultora internacional), la cual permite tener un registro documentado del contenido de los cargos de la organización y posteriormente, a través del proceso de valoración, obtener una puntuación para realizar comparaciones con el mercado salarial nacional y definir su impacto a nivel interno dentro de la organización. Esta herramienta constituye uno de los pilares fundamentales para construir la estructura salarial de la compañía y definir las políticas de pago salarial de la misma.

En 2021 el indicador de igualdad retributiva se ubicó en -0,80%, que presenta la comparación entre la retribución total promedio de los hombres frente a la retribución total promedio de las mujeres.
Al ser negativo el indicador, hace referencia a que la retribución promedio de las mujeres fue superior al total promedio de los hombres. Anualmente se realiza un ejercicio de revisión salarial para los empleados(as) directos que apliquen de acuerdo con las directrices definidas por la Compañía para el año en revisión. Para garantizar transparencia e integridad en el proceso de revisión salarial de la Compañía se debe cumplir con los criterios fundamentales: presupuesto y mercado; teniendo en cuenta la competitividad externa, equidad interna (entre los mismos niveles de cargos), posición en banda y evaluación de desempeño.

11. Indicador que mide qué tan dispuestos están los empleados(as) a recomendar a la Compañía como lugar de trabajo a sus amigos y conocidos.



Bienestar y Conciliación Vida laboral y Personal

Para Movistar la conciliación de la vida personal y laboral de sus empleados(as) es pieza clave para la retención y atracción de talento. En noviembre del 2021 se realizó la encuesta de motivación donde se invitaron 3.718 personas y la participación fue del 90% (3.346), obteniendo un resultado general del *employee Net Promoter Score*[11] (eNPS) de 81, el tercer mejor eNPS del Grupo Telefónica en la región.

eNPS 2020
86

eNPS 2021
81
5PPVS 200

A través del programa de calidad Momentos Movistar y UNO, la Compañía busca contribuir a la consecución de la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, procurando un equilibrio y compatibilidad en las diferentes facetas de la vida: empleo, familia, ocio y el tiempo personal.

UNO es un programa de beneficios en tiempo, que, de manera anual, les permite a todos(as) los(as) colaboradores(as) directos(as) de la organización, incluidos(as) los estudiantes en práctica y aprendices Sena, programar 1.000 créditos y disfrutar de los beneficios que quieran, de acuerdo con sus necesidades e intereses. La finalidad es que, el mismo colaborador(a) sea quien planee sus tiempos, decida cuántos créditos usar y cómo administrarlos, para así poder disfrutar de mayor tiempo libre junto a sus seres queridos y buscar alcanzar un equilibrio entre el ámbito laboral y personal.

Por otro lado, Momentos Movistar es un portafolio de productos, actividades y experiencias divertidas y diferentes, dirigidas a todos los(as) colaboradores(as) directos(as) y programables de acuerdo con sus gustos e intereses, bajo un sistema de redención de créditos. Tiene carácter individual, grupal y familiar.

Beneficios UNO

Programa que le permite a cada colaborador(a) tener un equilibrio entre lo laboral y lo personal.

En 2021 el 84% de la platilla redimió sus puntos en el Plan de Calidad de Vida Beneficios UNO.

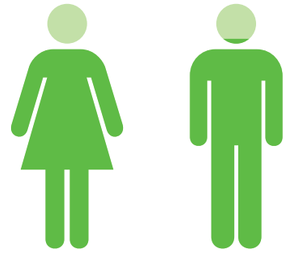
8 Beneficios:

- Tiempo para ti
- Sábado flexible
- Miércoles de Semana Santa
- Mi Cumple
- Ocho son mejor
- 15=17
- Llegó Navidad
- Doce uvas y dos días

Programación general

84%

De nuestros(as) colaboradores(as) ha programado al menos un beneficio



83%
De **mujeres** ha programado al menos un beneficio

85%
De **hombres** ha programado al menos un beneficio

Programación Regionales

84,6%

De nuestros(as) colaboradores(as) en regiones ha programado al menos un beneficio

Programación Centros de Experiencia

86%

De nuestros(as) colaboradores(as) ha programado al menos un beneficio

Así mismo, en los indicadores se ve reflejado que el 86% de los empleados(as) de Centros de Experiencia disfrutaron de estos beneficios; este porcentaje ha aumentado y está por encima del general, lo que demuestra que se ha hecho un buen trabajo de comunicación, tanto con los líderes como con los mismos(as) colaboradores(as).

- Descanso
- Cultura
- Actividades Deportivas
- Gastronomía
- Recreación
- Clases online
- Productos tangibles (solo aplica para ciudades pequeñas)

7
Categorías

Momentos Movistar

Catálogo de experiencias y/o productos que permite a los(as) empleados(as) redimir de acuerdo a sus preferencias

Los indicadores del programa Momentos Movistar a cierre de 2021:

Programación general

66%
De **hombres** ha redimido al menos una experiencia

74%
De **mujeres** ha redimido al menos una experiencia

70%
De nuestros(as) colaboradores(as) ha disfrutado al menos una experiencia

Participación Actividades Calidad de Vida

7378

7083

Redención catálogo

Participación Regionales

64,5%
De nuestros(as) colaboradores(as) en regiones ha disfrutado al menos una experiencia

La Compañía cuenta con opciones de flexibilidad horaria, trabajo remoto, así como iniciativas que impulsan la calidad de vida de las personas con beneficios de tiempo y experiencias, como lo son el Programa UNO y Momentos Movistar.

Beneficios UNO
84%
De nuestros(as) colaboradores(as) ha programado al menos un beneficio

Momentos Movistar
70%
De nuestros(as) colaboradores(as) ha disfrutado al menos una experiencia

3 Prácticas laborales

Flexibilidad horaria

Otra de las actividades priorizadas al ser Sociedad BIC es ofrecer flexibilidad en la jornada laboral y opciones de teletrabajo, sin afectar la remuneración.

Previo a ser Sociedad BIC, la Compañía había diseñado nuevos modelos que aportan a la flexibilidad horaria. Los(as) colaboradores(as) pueden elegir la opción que más se ajuste a sus gustos con cuatro opciones de horario, y viernes en jornada continua de 8 a.m. a 2 p.m.

Adicionalmente, el 6 de septiembre de 2021 inició el piloto de retorno voluntario en la sede administrativa de Bogotá, y posteriormente, a finales del mes de noviembre de 2021 inició el regreso híbrido a las oficinas con el lema de combinar "Lo mejor de ambos mundos". Divididos en dos grupos, algunos(as) colaboradores(as) asisten a la oficina los días lunes y martes, y los(as) otros(as) los miércoles y jueves, trabajando el resto de los días desde la casa y manteniendo todos los beneficios mencionados anteriormente.

Aprende a gestionar **tu tiempo** en casa

1 Siguen vigentes nuestros **horarios flexibles** mientras haces teletrabajo:
6:00 a.m. a 4:00 p.m
7:00 a.m. a 5:00 p.m
8:00 a.m. a 6:00 p.m
9:00 a.m. a 7:00 p.m

2 Si tu rol lo permitie, los **viernes puedes trabajar de 8 a.m. a 2 p.m.** en jornada continua.

3 **Agenda reuniones** para que terminen 5 o 10 mintos para que puedas contar con un espacio entre una y otra.

4 **Respeta tu horarioy el de tus compañeros** (almuerzo, inicio y cierre de la jornada laboral y fines de semana).

 # Conectandos Con Tu Bienestar

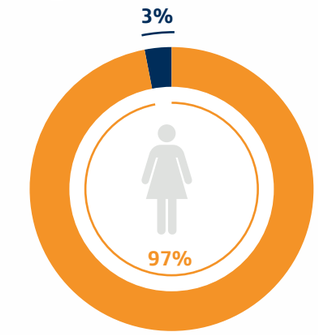
Evaluación de Desempeño

Para Movistar es de gran importancia contar con una estructura salarial sólida y consistente, que reconozca el desempeño individual, que valore la importancia y el impacto de cada cargo dentro de la organización. En este sentido, la Compañía tiene un proceso de evaluación de desempeño para todos los empleados. El modelo de evaluación del desempeño es uno e igual para todas las personas.

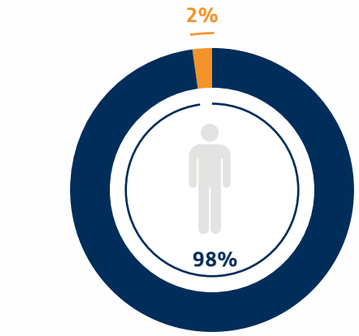
Al cierre de 2021, el porcentaje de empleados con evaluación de desempeño fue del 98% distribuidos de la siguiente manera:

El porcentaje del total de empleados(as) por sexo:

Femenino



Masculino



Total General

Formación y Desempeño

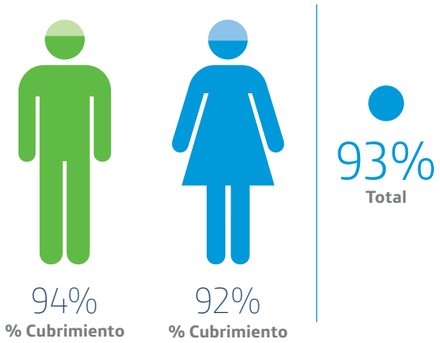
La Compañía reconoce la importancia de la formación de todas las personas **para enfrentar este nuevo mundo digital.**

Definitivamente, la digitalización está teniendo un fuerte impacto sobre el mundo laboral, requiriéndose nuevas competencias digitales, nuevos perfiles especialistas y la aparición de nuevas profesiones. Esto implica un fuerte compromiso con la formación continua del principal activo: los empleados(as).

La formación para el desarrollo de habilidades y conocimientos en Telefónica Movistar Colombia se ha realizado principalmente a través de programas ***e-learning*** y también sincrónica a través de ***webinars*** desarrolladas por formadores internos y externos.

Al cierre de 2021, el cubrimiento de la plantilla activa con al menos una acción de formación fue del 93% y la media de hora de formación por empleado distribuidas por sexo y categoría laboral fue la siguiente:

Cubrimiento plantilla activa:



94%
% Cubrimiento

92%
% Cubrimiento

93%
Total

Horas de formación plantilla activa por género:

Género	Total horas de formación	Media horas de formación
Femenino	107.022	47
Masculino	90.761	35
Total	197.783	41

En el 2021 el cubrimiento de formación fue del

93%

En 2021 se contó con una oferta de más de

25

programas de formación sincrónica en los ejes de Liderazgo, Crecimiento Personal, Vida Virtual y Transformación.

En 2021,

107

personas obtuvieron cupo dentro del programa, de las cuales participaron

49 mujeres

58 hombres

Plataforma Success Factors

Esta plataforma es la herramienta de formación ***e-learning*** utilizada por todo el Grupo Telefónica para ofrecer a todos sus empleados(as), una formación corporativa, que garantice el conocimiento de la estrategia de Telefónica, y al mismo tiempo cubra sus necesidades personales y puntuales de formación. En el 2021 el cubrimiento de formación fue del 93%.

UNIVERSITAS Telefónica

Universitas Telefónica es el campus universitario de formación del Grupo, en el cual directivos y líderes de la Organización se apropian de la cultura de la Compañía. Año tras año, Colombia Telecomunicaciones dispone de algunas plazas para que sus líderes asistan a los programas de formación de la Universidad Corporativa.

En 2021 se contó con una oferta de más de 25 programas de formación sincrónica en los ejes de Liderazgo, Crecimiento Personal, Vida Virtual y Transformación. Para completar la oferta formativa de Universitas, Telefónica ha desarrollado 3 programas: DesarróllaT (habilidades blandas), Agile Academy (transformación de las formas de trabajar a través de metodologías ágiles) y Academia Digital (fortalece los perfiles digitales).

Desarrollo a la Carta

Es un concurso abierto para todos los empleados(as) de la Compañía, que reconoce a través de un "subsidio" la posibilidad de asistir a un curso de formación externa, a aquellos colaboradores que se han destacado por su desempeño, su interés en la autoformación y por su interés en formar a sus compañeros.
En 2021, 107 personas obtuvieron cupo dentro del programa, de las cuales participaron 49 mujeres y 58 hombres.

Responsables con la Salud y Seguridad de los Empleados(as)

GRI (403-1, 403-8)

En Colombia existe un requisito legal que exige a todas las empresas del país implementar un Sistema de Gestion de Seguridad y Salud en el Trabajo (Decreto 1072 del 2015), contemplando como mínimo los lineamientos definidos en dicho decreto, los cuales se estructuran bajo el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar). Adicional, se debe adelantar una evaluación anual de dicho Sistema de Gestión y el resultado (puntuación de 0 a 100) define si se deben definir planes de mejoramiento que deben compartiste tanto a las Aseguradores de Riesgos Laborales como al Ministerio de Trabajo y están sujetas a seguimiento. Este proceso de evaluación se encuentra regulado en la Resolución 0312 del 2019.

Los lineamientos legales de Colombia en materia del SG-SST no exigen que dicho sistema se encuentre certificado por algún estándar internacional; sin embargo, la Compañía ha visto el beneficio de la Certificación en la que en 2021 obtuvo un resultado de 92,5% de cumplimiento.

El SG-SST es transversal a toda la organización, los trabajadores, actividades y lugares de trabajo considerando el alcance de:

- Operador de servicios y redes de telecomunicación móvil y fija a nivel nacional: diseño, ingeniería, construcción, administración, instalación, operación y mantenimiento.
- Prestación de servicios de telecomunicación (móvil, Internet, TV satelital y línea básica).
- Servicios digitales: Cloud, M2M, Big Data, IOT, Ciberseguridad.
- Atención de clientes.

El Programa de capacitación y formación del SG-SST está destinado a la instrucción y/o aprendizaje en los temas específicos de Seguridad, Salud en el Trabajo según el tipo de cargo y riesgos a los cuales están expuestos los trabajadores(as). Dentro del programa de capacitación se cuentan:

GRI (403-5)

- Curso de Inducción y reinducción en Seguridad y Salud en el trabajo.
- Recomenzamos Prevención del COVID-19.
- Jornadas de Capacitación y Formación para Riesgos Prioritarios.

Para cada programa de gestión y sistema de vigilancia epidemiológica implementado, se determinan actividades de capacitación que apuntan a controlar estos riesgos prioritarios y de esta manera prevenir la ocurrencia de accidentes o enfermedades en el desempeño de las labores.

Desde el momento de vinculación de los colaboradores a la Compañía se le facilitan opciones de afiliación a las distintas Entidades Promotoras de Salud que prestan servicio (EPS), y se da información del acceso a los servicios de salud vigentes en cada caso. Mediante las diversas EPS se realizan jornadas de promoción y prevención de enfermedades crónicas y además desde la organización se promueve la participación en diversos procesos que fomenten el cuidado de la salud de los trabajadores.

GRI (403-6)

Estrategias para Afrontar la Pandemia al Interior de Movistar

En 2021 la Compañía hizo parte de la iniciativa liderada por la ANDI, bajo la cual se adquirieron vacunas para el 100% de los empleados(as).

El primer lote de estas vacunas fue recibido por la ANDI entre el 26 y 27 de junio y se inició el proceso de entrega de las vacunas a las distintas Cajas de Compensación del país. El 4 de julio la Compañía inició su Plan Empresarial de Vacunación en Bogotá con la Caja de Compensación Cafam, siendo la primera empresa del país en iniciar la vacunación de sus empleados(as).

Al cierre del año 2021, más del 93% de empleados(as) de la Compañía han sido vacunados y se continúa trabajando en campañas de comunicación para seguir impulsando el proceso de vacunación y subir este porcentaje, apoyando también la aplicación de la dosis de refuerzo. Dentro de este Plan Empresarial también se ha incluido a las personas vinculadas mediante empresas de servicios temporales y empresas Aliadas, pues todo el esfuerzo que se pueda hacer para tener el mayor número de población vacunada será clave para la seguridad de todas las personas y contribuir a la inmunidad de rebaño del país.

También es muy importante garantizar que los sistemas de información estén actualizados frente al proceso de vacunación de cada uno de los empleados(as), por lo cual se diseñó una herramienta para que vayan ingresando el estado de su proceso de vacunación.

El mayor aprendizaje durante la emergencia sanitara ha sido contar con información veraz y oportuna sobre la pandemia, sus riesgos y medidas de cuidado que tanto la empresa como los empleados(as) deben seguir. Para la Compañía ha sido muy importante poder mantener comunicación constante con los empleados(as) para evitar la desinformación y mantenerlos alineados frente a las acciones a seguir. Adicional a lo anterior, el poder adaptarse rápidamente a los cambios y responder a los nuevos retos que supone el trabajo remoto, lo cual llevó a la Compañía a adoptar desde el mes de noviembre del 2021 la modalidad de trabajo híbrida.

Lesiones por Accidente Laboral y Dolencias y Enfermedades Laborales

GRI (403-9 y 403-10)

Si bien no se presentaron eventos de origen laboral catalogados como graves ni fallecimientos por eventos de origen laboral, se generaron 39 eventos de Accidentes Trabajo (AT) con incapacidad, con una tasa de lesiones por accidente laboral registrable de 0,68. La mayoría de los incidentes de origen laboral están dados por caídas, resbalones y tropezones al mismo nivel y en los empleados(as) que realizan labor 100% en calle, donde no se puede ejercer control directo sobre el ambiente de trabajo; las principales lesiones asociadas a dichos eventos son: torceduras, esguince, desgarro muscular, golpe, contusión y heridas leves. En 2021 el total de horas hombre trabajadas fue de 11.521.287.

Al cierre de 2021 se identificaron 20 patologías de enfermedades con diagnóstico de origen laboral, dos patologías que afectan la esfera mental y 18 patologías osteomusculares.

Los riesgos prioritarios asociados a una posible enfermedad laboral apuntan al sistema osteomuscular, para el cual se define un sistema de vigilancia epidemiológica de desórdenes musculoesqueléticos, el cual se articula con el apoyo de un proveedor especializado en ergonomía. Se abordan acciones específicas de intervención para los empleados identificados como casos dentro del sistema de vigilancia y acciones transversales de prevención del riesgo biomecánico para toda la población en general.

> No se presentaron eventos de origen laboral catalogados como graves, ni fallecimientos.

Agilidad

En el 2021 se fortaleció el modelo operativo ágil y se cumplió el primer hito de diseño con el 100% del *blueprint* de transformación inicialmente planteado; esta implementación ha permitido acelerar, poner foco, priorizar, eliminar barreras e interactuar mejor entre las áreas.

Reto que, además tuvo un gran desafío con la afinación de arquetipos que no sólo respondieran a lo que el mercado requería durante la pandemia sino también a la ambición regional que se planteó la organización del grupo Telefónica en Hispam.

Al cierre de diciembre de 2021 se cuenta con 130 células ágiles, distribuidas en 13 Trenes y 9 Centros de Excelencia (CoE), y más de 1.200 colaboradores(as) que forman parte de estas unidades ágiles convertidas en equipos empoderados, enfocados en el cliente, con una propuesta sobre el trabajo colaborativo y una estrategia basada en la captura de valor.

La Agilidad también ha sido palanca fundamental para ser más digitales en la compañía, creer en lo digital y aprender de estas nuevas capacidades para la transformación: Desarrollo, data, ciberseguridad, entre otras. Permite aprender a ser más contundentes en las propuestas, por ejemplo, a través de la iniciativa de Evolución Digital se logró impactar 10 procesos, identificar beneficios por 57.200 millones sobre 30.000 millones de meta y capturas por más de 22.590 millones sobre 15.000 millones.

Además, se trabajó en el fortalecimiento de los roles de ***Product Owner*** y ***Scrum*** Master en academias de empoderamiento con cadencia quincenal, las cuales permitieron adoptar y madurar la nueva forma de trabajar; se desarrollaron cápsulas denominadas “Mundo ágil” para contarle a toda la organización en sesiones de 15 minutos cómo opera el modelo y tips relevantes para su fácil desarrollo y entendimiento; a través de Digital Talent se lanzaron programas de reconocimiento a aquellos que estaban generando nuevas prácticas para aprender de ellos, y se presentaron “Tip Top”, innovadores, contenidos prácticos para que todos conozcan más de digitalización y agilidad. Lo anterior impulsó la primera medición de Índice de Madurez Ágil (IMA) del 3,25 sobre 5.

Hoy la Compañía es referente en Colombia como una de las grandes organizaciones que ha implementado Agilidad Empresarial; Ser Ágil es un proceso continuo, por eso cada día se sigue creyendo que: **#EsTiempoDeSerMásÁgiles**

8.5 Reconectamos siendo responsables con el Medio Ambiente

La Compañía tiene implementado el Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma ISO 14001:2015.

Mediante el cual se garantiza el cumplimiento de los requisitos ambientales aplicables a la operación, el control de los riesgos y aspectos ambientales significativos, la gestión de la huella que generan los procesos de despliegue de las redes de telecomunicaciones, etc., todo lo anterior bajo estándares ambientales rigurosos con objetivos y metas definidas que se monitorean de forma anual, procurando la mejora continua de la gestión ambiental de la compañía.

La Compañía tiene como propósito realizar un despliegue responsable de la red bajo criterios de sostenibilidad, procurando el menor impacto sobre el entorno ambiental a nivel nacional, además, buscando siempre eficiencia en la gestión y en el consumo de recursos como la energía y los combustibles, minimizando así la huella de carbono y las emisiones generadas. En línea con las tendencias globales, Telefónica Movistar Colombia es líder en el sector TIC en la gestión de residuos potenciando la estrategia de economía circular, no sólo a nivel nacional sino a nivel mundial, por otra parte, promueve en los aliados y contratistas la mejora de la gestión ambiental de sus compañías de tal manera que dejen un impacto positivo en el ambiente.

La estrategia de medio ambiente de la Compañía está diseñada para promover la sostenibilidad ambiental en sus operaciones, sensibilizar a clientes, y beneficiar a la sociedad, lo que permite crear valor a la compañía en términos de reducción de costos, generación de nuevos ingresos y aumento de reputación. En este ámbito, tiene tres objetivos convergentes:

- **Gestionar recursos:** Garantizar el uso eficiente de los recursos naturales de agua y papel y energía.
- **Gestión de residuos:** Velar por la disposición adecuada de los residuos generados en todo el ciclo de vida de la Compañía enfocado en lograr el mayor aprovechamiento de estos.
- **Despliegue de red:** Garantizar una expansión de red responsable a través de la instalación de sistemas de contención, elementos de insonorización y mimetización para proteger el entorno.

Tortemus, sta, forte tandellegil us ius. Fui primiu videmus? Nam silicupio culiquos consunum se terorbitid ac opticiae esis locut vid critimus. Cata sere, nonsuludam macita me iusOluptae renditiae voloria et

4 Prácticas ambientales

Gestión de las Auditorías Ambientales

Durante 2021 se ejecutaron 39 auditorías entre internas, aseguramientos y a terceros, equivalentes a 144 jornadas, centradas en la identificación de las mejoras oportunas al Sistema de Gestión y en los proveedores, garantizando la planificación de acciones y estrategias encaminadas en solventar las desviaciones identificadas.

Telefónica Movistar Colombia cuenta con un programa de formación que busca establecer las necesidades de capacitación en asuntos ambientales. En 2021 se ejecutaron 157 sesiones de formación, equivalentes a 6.551 horas, incluyendo temas como: gestión medioambiental, Norma ISO 14001:2015, refuerzo de los controles operacionales para la mitigación de impactos ambientales, planes de emergencia, gestión y clasificación de residuos. De igual forma, se desarrolló una campaña ambiental con el fin de reforzar en los colaboradores la clasificación de residuos, tips de ahorro de energía, agua y papel no sólo en las oficinas sino en los hogares.

Adicionalmente, a través del ***site*** Ambiental de la Intranet de la Compañía, todos los colaboradores pueden acceder y consultar la información ambiental: la Política, los programas de gestión, indicadores, objetivos, resultados del desempeño ambiental, recomendaciones y tips, aspectos e impactos ambientales, entre otros.

Gestión de la Energía

GRI (302-3, 302-4, 302-5)

4 Prácticas ambientales

Contamos con una estrategia corporativa global de energía y cambio climático, con objetivos cuantitativos que no sólo son compatibles con la expansión de la red y la calidad del servicio, sino que, además, ayudarán a ser más competitivos.

En el consumo responsable de la energía es donde la Compañía tiene las mayores oportunidades de generar ahorros y eficiencias, a través de la implementación de proyectos de eficiencia energética, autogeneración y consumo de energías alternativas y más limpias. En 2021, gracias a las iniciativas de eficiencia energética y disminución de combustible se ahorraron cerca de COP 3.200 millones, mediante proyectos como sistemas fotovoltaicos, apagado tecnologías 2G, implementación de PPA, expansión y modernización equipos de fuerza rectificadores, etc.

En 2021, el consumo total de energía fue de 304.183 MWh. Esto comprende el consumo directo de la compañía de dos tipos de energía: eléctrica (incluye autogeneración) y combustibles:

Consumo Total de Combustible (MWh)

2020	18.570
2021	16.656

Consumo Total de Electricidad (MWh) + Autogeneración

2020	285.553
2021	287.528

Consumo Total de Energía (MWh)

2020	304.123
2021	304.183

En 2021 el consumo de energía eléctrica fue de 287 mil MWh para el funcionamiento de toda la operación, de los cuales 286.743 MWh están distribuídos de la siguiente manera: 88% gestión técnica, 7% Datacenters, 4% frente comercial y 1% en oficinas. De igual forma 784 MW/H fueron autogenerados a través de sistemas Fotovoltaicos.

El combustible es otra fuente de energía utilizada, y sirve principalmente de respaldo cuando el suministro de energía eléctrica es interrumpido o deficiente. En 2021, el consumo fue de 1,5 millones de litros, es decir una reducción del 13% con respecto a 2020, que equivalen a más de 220 mil litros de Diésel. Esto se proporcionó gracias a la implementación de equipos con mayor eficiencia y a los controles de consumo de los aliados y proveedores en el suministro a la red a nivel nacional.

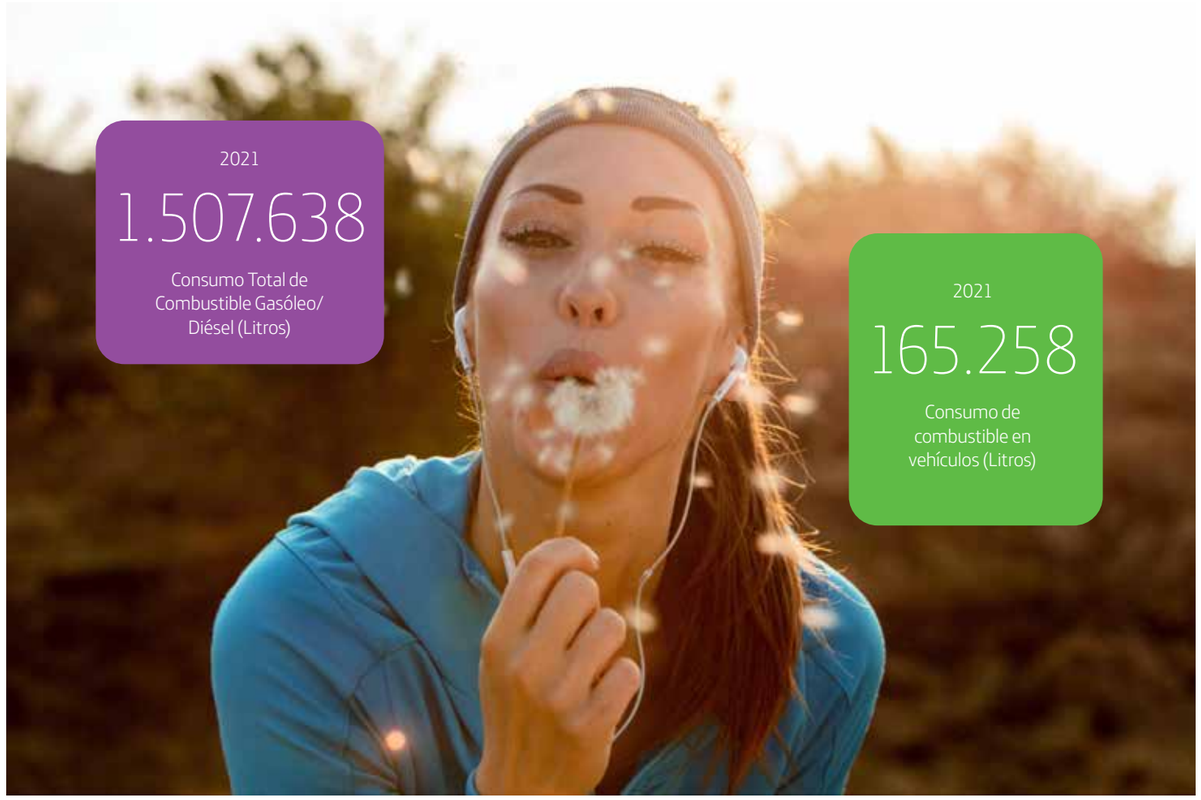
Consumo Total de Combustible Gasóleo/Diésel (Litros)

2020	1.727.780
2021	1.507.638

Durante los últimos años la compañía también ha hecho grandes esfuerzos para **disminuir el consumo de combustibles en la flota de vehículos, utilizando cada vez más vehículos** de bajo consumo y mejorando la gestión de flotas mediante la utilización de soluciones de M2M. Si bien el consumo en 2021 fue superior con respecto al 2020, se debe tener en cuenta que el uso de vehículos y flota se reactivó durante ese año y que el año anterior se vio restringido por las medidas de confinamiento y aislamiento durante los meses de pandemia por COVID.

Consumo de combustible en vehículos (Litros)

2015	2016	2017	2018	2019	2020	**2021**
399.372	368.232	328.545	306.135	274.244	133.052	165.258



Intensidad energética

En 2021 la intensidad energética por unidad de tráfico fue de 60,9 MWh/Pb, es decir 21% menos que en 2020 que fue de 76,9 MWh/Pb, lo cual refleja el compromiso de la organización en la reducción del consumo de energía garantizando el despliegue de la red a nivel nacional. Este resultado refleja el avance de los compromisos de energía y cambio climático que impulsan la incorporación de acciones de eficiencia energética como la implementación de proyectos concretos en materia de reducción, sustitución, y consumo de energías más limpias y renovables. El indicador de **Consumo total energético (MWh) por Unidad de Tráfico (Petabyte)** se calcula teniendo en cuenta el consumo total anual de energía dividido entre el tráfico total (fijo y móvil) medido en Petabytes para el año en curso.

Cambio Climático

GRI (201-2)

El cambio climático incide en la estrategia de negocio global de la Compañía debido al impacto directo y a los riesgos y oportunidades asociadas.

La estrategia de energía y cambio climático impulsa la creación de valor en el largo plazo, a través de una gestión de riesgos efectiva y del aprovechamiento de las oportunidades.

Para determinar los riesgos del cambio climático en la operación de Telefónica Movistar Colombia se ha definido una metodología específica que ayuda a dimensionar el impacto de cada uno teniendo en cuenta dos ejes fundamentales: los riesgos físicos y los riesgos de transición; así como el ámbito climático, el impacto del riesgo, el rango económico y la probabilidad de ocurrencia.

En general se han definido los siguientes impactos asociados al riesgo:

Impactos negativos derivados del cambio climático que tengan un efecto perjudicial para la compañía como el aumento gradual de la temperatura que influye en el aumento del consumo energético por mayor necesidad de refrigeración, esto que pueden derivar en aumento del OPEX o CAPEX.

Impactos negativos derivados de desastres naturales (huracán, inundación, etc.) que puedan afectar sistemas e infraestructuras y, por ende, la continuidad del servicio.

Impactos negativos relacionados aspectos legales, tecnológicos, de mercado o reputacionales, derivados por ejemplo de la transición hacia una economía baja en carbono; o a la adaptación al cambio climático por ejemplo por escasez de recursos.

En 2021 la intensidad energética por unidad de tráfico fue de 60,9 MWh/Pb.

Luego de los análisis de los riesgos asociados al cambio climático se determina que las implicaciones financieras pueden estar en un rango de COP 7 mil millones antes de establecer las medidas necesarias para su minimización o control. De acuerdo con el análisis de cada riesgo se han definido diferentes métodos, dentro de los que se encuentran controles operacionales que permiten disminuir la materialización del riesgo: un ejemplo aplicado en la operación es la búsqueda de energías alternativas que ayudan a controlar los altos costos de la energía en tiempo de sequía derivada del cambio climático.

Telefónica Movistar Colombia ha definido objetivos e indicadores específicos para la operación alineando los esfuerzos de compañía con el nivel de descarbonización requerido para limitar el calentamiento global por debajo de 1.5 °C en línea con **Science Based Targets initiative (SBTi).** Estos indicadores se monitorean de manera trimestral e incluyen entre otros el inventario de emisiones y huella de carbono, se realiza seguimiento detallado de los consumos de energía eléctrica, de combustibles, y el avance de los proyectos adelantados; una vez analizado el riesgo asociado a cambio climático se determina la relevancia dado que no generan un impacto significativo de acuerdo con la metodología de evaluación del riesgo de Telefónica y debido a las acciones tomadas previamente que permiten el control efectivo del riesgo.

Emisiones

GRI (305-1, 305-2)

4 Prácticas ambientales

Basado en un análisis anual del consumo de energía, el cálculo de la huella de carbono de todas las operaciones del Grupo se realiza de acuerdo con las metodologías del Protocolo de GEI, la Norma ISO 14064 y la Recomendación ITU-T L.1420 (metodología para medición de consumo de energía y emisiones de gases de efecto invernadero de Tecnologías de la Información y Comunicación en Organizaciones, de la Unión Internacional de Telecomunicaciones).

Para realizar el cálculo se han tomado como referencia los factores de emisión establecidos para Colombia por la Unidad de Planeación Minero-Energética UPME año a año. Los gases incluidos en el cálculo son CO2, CH4, N2O, HFC. Es importante resaltar que partir del año 2021 se modificó el factor de emisión de CO2 de electricidad para Colombia pasando de 127,69 grCO2eq/ KWh a 203,9 grCO2eq/ KWh, por lo que se presentó un aumento en el cálculo final. Además, se realiza un proceso independiente de verificación de datos energéticos y de emisiones, con el fin de obtener información de calidad acerca de la energía que consume la Compañía y de los gases de efecto invernadero que en sus actividades emite a la atmósfera. Esto ha permitido identificar mejoras en los procesos y gestionar la energía y el carbono de una forma transparente. De igual manera, a partir de esta cuantificación y verificación, se evalúa el cumplimiento de los objetivos globales de energía y cambio climático.

Las emisiones de Alcance I+II en 2021 fueron de 35.072 Toneladas. Mediante la implementación de un ambicioso programa de eficiencia energética la compañía ha disminuido en un 35% las emisiones de carbono desde 2015 -año desde el cual la compañía empezó a calcular el inventario de huella de carbono y estableció los compromisos de acción climática - es decir, ha evitado la emisión de cerca de 19.288 toneladas de CO2. **De igual manera, gracias al modelo de consumo de energía eléctrica proveniente de fuentes renovables que en 2021 llegó al 67%, se ha evitado la emisión de 36.793 toneladas de CO2**

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	**2021**
CO^2 emisiones directas (Alcance 1)	18.897	17.534	16.814	15.025	12.036	12.689	14.101
CO^2 emisiones indirectas (Alcance 2)	35.463	36.436	36.153	35.499	18.530	15.314	20.971
CO^2 Totales -Toneladas-	**54.360**	**53.970**	**52.967**	**50.524**	**30.566**	**28.003**	35.072

Residuos

GRI (306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5)

Se gestionaron 6.897 toneladas de residuos, provenientes en su mayoría de la operación y mantenimientos de la red, los sistemas de respaldo eléctrico y obras para el despliegue de infraestructura. Los tipos de residuos son Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) 299 toneladas, Otros Residuos no peligrosos 5.660 toneladas, residuos aprovechables como cartón, papel, plástico, cables y metales 807 toneladas y Residuos Peligrosos (ResPel) 31 toneladas. Sólo el 2% de los residuos son peligrosos y por las características de éstos no se reincorporan en la operación, pero si se usan como materia prima para otros procesos productivos.

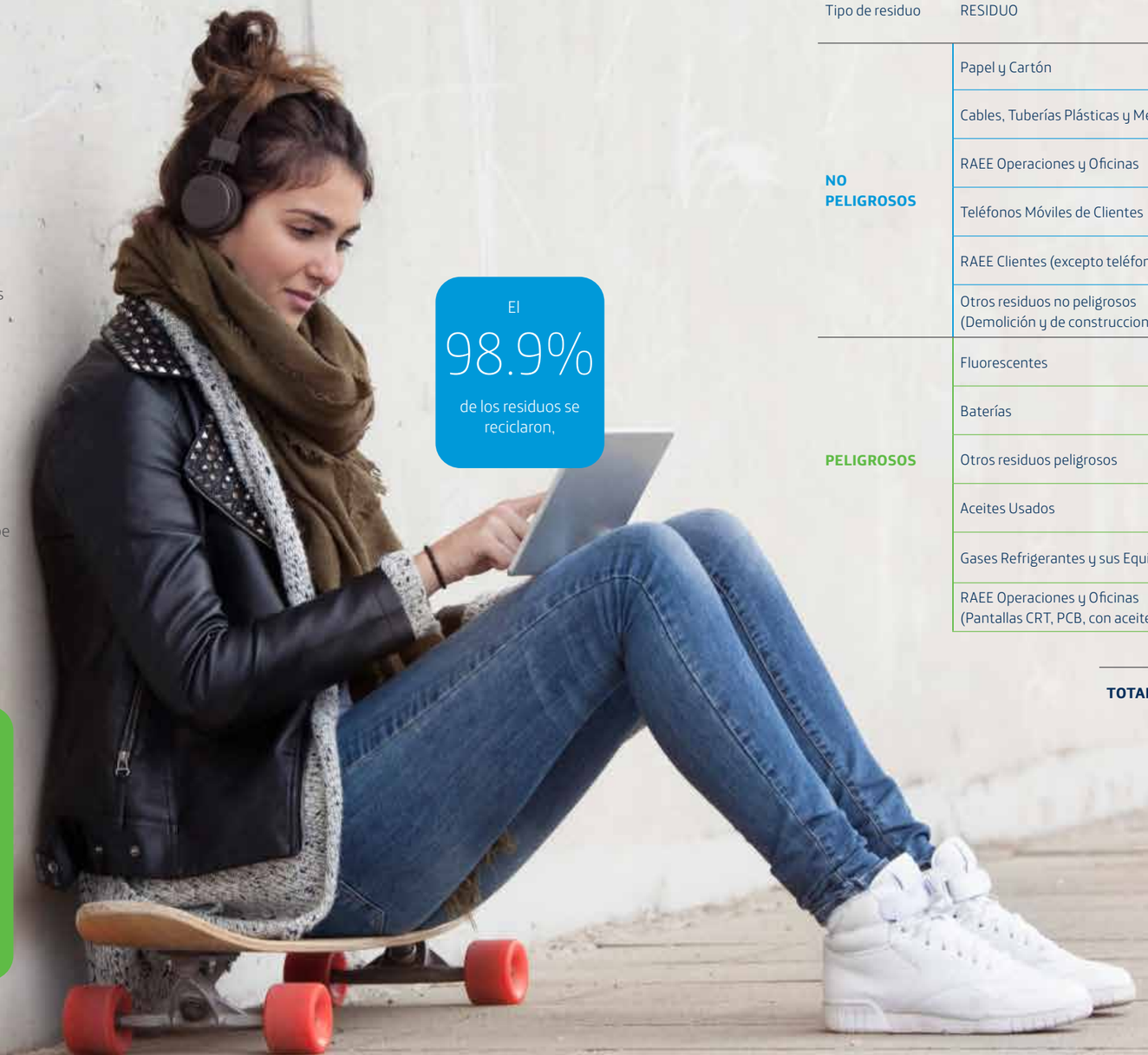
En 2021 se presentó un aumento en la generación de residuos con respecto al año anterior, y en su mayoría corresponden a Otros residuos no peligrosos, en donde el 99% son residuos de construcción y demolición. Este aumento significativo se debe no sólo a las actividades de desmantelamiento y cambio de tecnologías de la red de cobre a fibra, sino a una intervención de gran importancia como lo fue el proyecto de Traslado Anticipado de Redes que se realizó por requerimiento de la Empresa Metro de Bogotá, en donde las empresas prestadoras de servicios públicos deben realizar el traslado de las redes matrices o principales instaladas para despejar el corredor o la línea del metro que se tiene proyectada, y así minimizar posibles demoras en las obras de este gran proyecto de infraestructura para la ciudad.

TIPO DE RESIDUO	RESIDUO	UNIDAD	2020	**2021**
NO PELIGROSOS	Papel y Cartón	Toneladas	64	28
	Cables, Tuberías Plásticas y Metales	Toneladas	377	779
	RAEE Operaciones y Oficinas	Toneladas	320	231
	Teléfonos Móviles de Clientes	Toneladas	28	16
	RAEE Clientes (excepto celulares)	Toneladas	80	52
	Otros residuos no peligrosos (demolición y construcciones)	Toneladas	57	5.660
PELIGROSOS	Fluorescentes	Toneladas	1	1
	Baterías	Toneladas	44	66
	Otros residuos peligrosos	Toneladas	11	15
	Aceites Usados	Toneladas	18	15
	Gases Refrigerantes y sus Equipos	Toneladas	9	25
	RAEE Operaciones y oficinas (Pantallas CRT, PCB, con aceites)	Toneladas	18	8
	Total (Toneladas)		**1.028**	6.897

La Compañía se apoya en aliados especializados y debidamente autorizados para realizar una adecuada gestión, manejo, transporte y disposición de los residuos peligrosos y de manejo especial. No se realiza gestión de los residuos dentro de las instalaciones de la Compañía, todos se realizan a través de estos gestores autorizados en sus respectivas plantas. Para realizar el control de los residuos generados se han definido mesas de trabajo especializadas a fin de realizar seguimiento mensual a la generación y disposición adecuada de los residuos por parte de los Aliados, teniendo en cuenta el tipo de residuo generado, la disposición adecuada, los gestores utilizados y el tipo de tratamiento, siempre garantizando que la gestión de los residuos se de en el marco de los requisitos legales aplicables y la implementación de controles operacionales adecuados. De esta manera se realiza el control y trazabilidad de manera integral los datos desde la generación hasta la disposición final de los residuos.

Telefónica Movistar Colombia utiliza la herramienta GReTel para realizar el control de datos de los residuos generados a nivel nacional, la cual permite el cargue de la información por cada uno de los grupos de residuos definidos y generados en la organización, a su vez esta plataforma recibe el cargue de la información de los residuos gestionados por los Aliados o diferentes áreas de la compañía.

Telefónica Movistar Colombia utiliza la herramienta GReTel para realizar el control de datos de los residuos.



El
98.9%
de los residuos se reciclaron,

Telefónica Movistar Colombia utiliza la herramienta
GReTel
para realizar el control de datos de los residuos

El 98.9% de los residuos se reciclaron, mientras que un 1,1% tuvieron otros tratamientos como depósito en celda de seguridad. En detalle a continuación los tipos de tratamiento que recibieron los residuos generados:

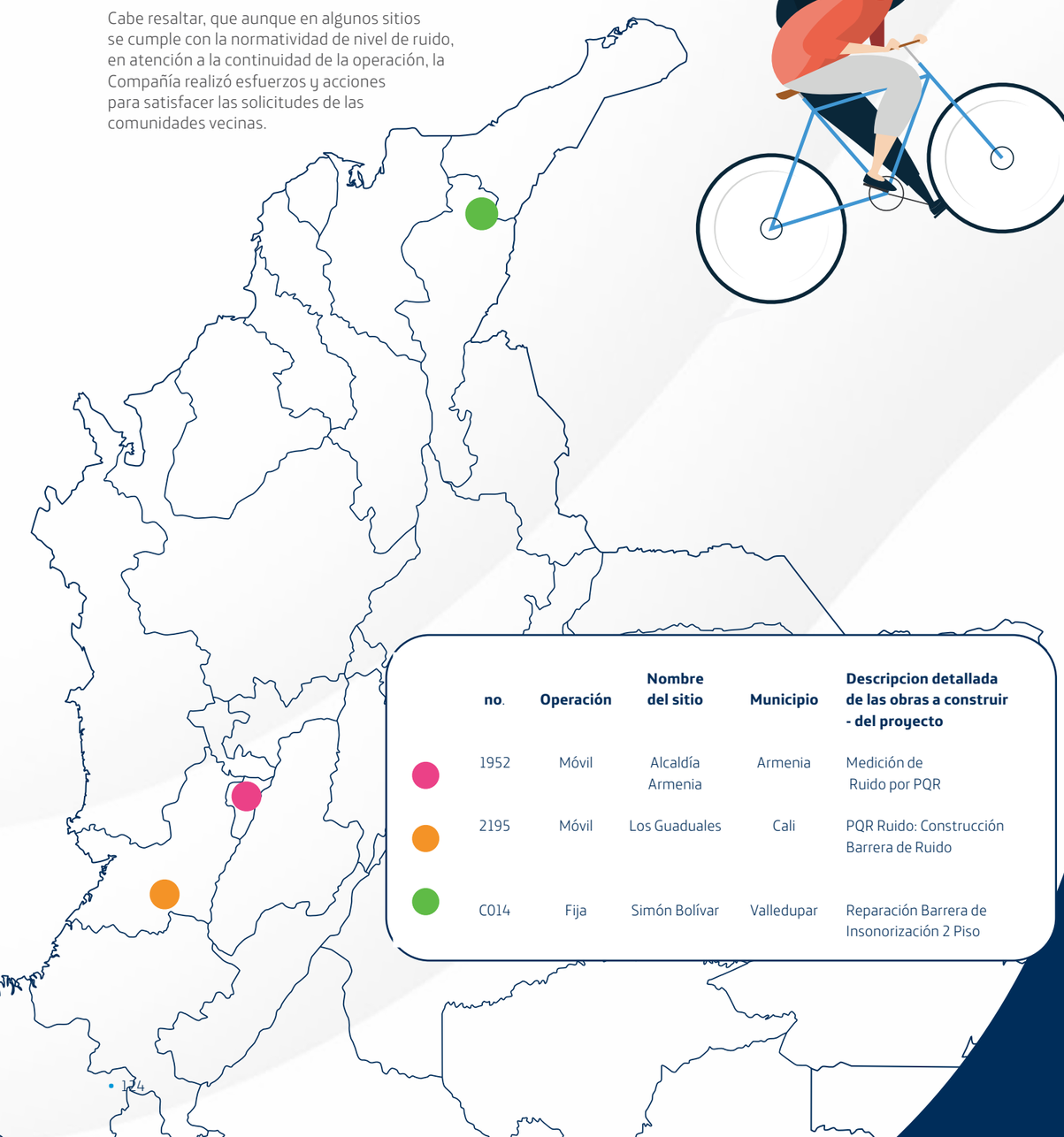
Tipo de residuo	RESIDUO	Reciclaje	Vertedero e Incineración	Valorización	Otros, ej. celdas
NO PELIGROSOS	Papel y Cartón	27,7	0	0	0
	Cables, Tuberías Plásticas y Metales	718,2	0	0	61
	RAEE Operaciones y Oficinas	231,0	0	0	0
	Teléfonos Móviles de Clientes	16,3	0	0	0
	RAEE Clientes (excepto teléfonos móviles)	52,0	0	0	0
	Otros residuos no peligrosos (Demolición y de construcciones)	5.654,1	0	0	5,56
PELIGROSOS	Fluorescentes	1,3	0	0	0
	Baterías	65,7	0	0	0,11
	Otros residuos peligrosos	8,3	0,53	0	6,65
	Aceites Usados	13,4	0,59	0	1,27
	Gases Refrigerantes y sus Equipos	25,3	0	0	0,03
	RAEE Operaciones y Oficinas (Pantallas CRT, PCB, con aceites)	7,6	0,02	0	0,07
TOTAL (Toneladas)		6.821	1	0	75

Si bien la gestión de los residuos depende de la autorización generada en las licencias ambientales de los gestores que la apoyan, la Compañía tiene una cadena de prioridad de manejo de residuos, donde el primer tratamiento debe estar enfocado en la reutilización, reciclaje o aprovechamiento de éstos. En los casos en los cuales por acceso a la zona, tipología o características de los residuos no se puede implementar esta medida, se opta por la utilización de los métodos de depósito en celda de seguridad y/o vertederos e incineración. Gracias a esto, se han identificado y evaluado las empresas (gestores) que cumplen con todos los requerimientos legales ambientales, y que dentro de sus actividades permitidas tengan como prioridad el aprovechamiento o reciclaje de los residuos.

Mediciones de Ruido en Sitios Operativos y Valor Respectivo

Con el fin de garantizar la disminución y control de ruido, además de asegurar de esta manera el cumplimiento legal en este asunto, **se realizaron tres mediciones de ruido.**

Cabe resaltar, que aunque en algunos sitios se cumple con la normatividad de nivel de ruido, en atención a la continuidad de la operación, la Compañía realizó esfuerzos y acciones para satisfacer las solicitudes de las comunidades vecinas.



no.	Operación	Nombre del sitio	Municipio	Descripcion detallada de las obras a construir - del proyecto
1952	Móvil	Alcaldía Armenia	Armenia	Medición de Ruido por PQR
2195	Móvil	Los Guaduales	Cali	PQR Ruido: Construcción Barrera de Ruido
C014	Fija	Simón Bolívar	Valledupar	Reparación Barrera de Insonorización 2 Piso

Principio o Enfoque de Precaución

GRI (102-11)

La Compañía cumple con el principio de precaución que está enmarcado en la regulación nacional respecto a los límites de exposición de las personas a los campos electromagnéticos (Decreto 195 de 2005 y Resolución ANE 754 de 2016), que se asocia a la infraestructura de telecomunicaciones instalada. Igualmente, cumple con las disposiciones nacionales en asuntos ambientales (Ley 99 de 1993) cuando el despliegue se hace en zonas de protección ambiental.

8.6 Reconectamos Actuando con Integridad y Liderando con el Ejemplo

GRI (102-16)

2 Gobierno corporativo

La actuación del Grupo Telefónica y de cada uno de aquellos que lo integran se encuentra regida por los ***Principios de Negocio Responsable*** y por la ***Política Anticorrupción.***

Los cuales establecen las bases para la promoción de una cultura de ética e integridad que permite generar confianza en los diferentes grupos de interés y, de ese modo, promover un modelo de gobernanza sólido fundado en los valores de integridad, compromiso y transparencia.

Ambos documentos establecen directrices de conducta que actúan como una hoja de ruta para los administradores(as), directivos(as) y colaboradores(as) de la Comapñía y que, a su vez, constituyen el fundamento de las demás normativas en materia de cumplimiento, incluidas aquellas aplicables al relacionamiento con entidades públicas y privadas.

Las normativas de cumplimiento del Grupo Telefónica, además de servir como un criterio orientador de conducta, se formulan a partir de un enfoque basado en el riesgo, y a través de ellas se gestionan de manera efectiva los riesgos de corrupción a los que se encuentra expuesta la organización, incluidos los riesgos de soborno, lavado de activos, financiación del terrorismo y otras prácticas corruptas.

Las normas de conducta del Grupo Telefónica propenden por el comportamiento íntegro de sus colaboradores(as), entendiendo que existen estándares éticos innegociables y que, en cada una de sus actuaciones, la Compañía debe cumplir siempre con lo prometido y actuar de manera transparente y honesta en el relacionamiento con cada uno de sus grupos de interés.

Mecanismos de Asesoramiento y Preocupaciones Éticas

GRI (102-17)

Para Telefónica Movistar Colombia el comportamiento ético es el fundamento de la confianza con sus grupos de interés y, dicha confianza, sólo puede ser generada a través de una comunicación abierta y permanente con cada uno de ellos.

La organización ha establecido mecanismos, por medio de los cuales cualquier persona interna o externa a la organización puede comunicarle de manera segura cualquier duda o inquietud relacionada con las normativas de ética e integridad del Grupo Telefónica.

Actualmente Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC cuenta con un buzón de consultas permanente y disponible a través del correo electrónico ***ofc.cumplimiento.co@telefonica.com.*** Este canal se rige por los principios de confidencialidad, disponibilidad y accesibilidad y puede ser empleado por cualquier persona interna o externa a la organización, incluida la alta dirección, con el fin de solicitar información o asesoría a la Gerencia de Cumplimiento relativa a dilemas éticos o al contenido y aplicación de las normativas en materia de ética e integridad.

Adicionalmente, la organización cuenta con un mecanismo de denuncia gestionado por el área de Auditoría Interna que ofrece la posibilidad de denunciar, de forma anónima o personal, cualquier presunta conducta antiética o corrupta, cometida en nombre o en representación de la Compañía, que constituya una infracción a cualquiera de las normativas, incluidas aquellas relativas a la ética y la integridad.

Las conductas que pueden ser denunciadas a través del canal de denuncia incluyen, entre otras, aquellas relativas al soborno, trato de favor, conflictos de interés, lavado de activos, financiación del terrorismo o que involucren delitos contra la administración pública.

Ver Canal de Negocio Responsable

Durante el año 2021, la información relativa al canal de consultas y al canal de denuncias del Grupo Telefónica fue actualizada en la página web www.telefonica.co y en la nueva intranet de la compañía, con el objetivo de socializarlos con los colaboradores(as) y con cualquier persona externa a la organización.

Canal de Denuncias

La Compañía cuenta con un canal de consultas y denuncias interno, también disponible para grupos de interés externos, así como una línea telefónica para la recepción de estas.

Todos los empleados(as) tienen a su disposición un canal de denuncias a través del cual pueden comunicar cualquier irregularidad, o un acto contrario a la legalidad o a las normas internas. Se incluyen también las eventuales irregularidades relativas a temas contables, de auditoría y/o aspectos relacionados con el control interno sobre el reporte financiero, en cumplimiento de la sección 301 de la ***Ley Sarbanes-Oxley*** de Estados Unidos y otros requerimientos. El canal de denuncias se rige por los principios de confidencialidad, respeto y fundamento y ha sido diseñado para que el denunciante que lo desee pueda comunicarse de manera anónima. Los mecanismos que tienen a disposición los empleados para acceder al canal de denuncias son:

- Intranet
- E-mail: canal.denuncias.co@telefonica.com
- Contacto móvil: 3184989314
- Línea gratuita desde cualquier lugar del país: 018009345712

Por medio del canal de denuncias se recibieron en 2021 un total de

41 **denuncias, de las cuales:**

Fundadas
19-61%

No Fundadas
12–39%

Descartadas
1–2%

por ser de otro país, fue redireccionada

Análisis en curso:
9–22%

Como resultado de las investigaciones, 19 denuncias resultaron fundadas. De las investigaciones cerradas, cabe concluir que hubo 13 casos por fraude interno, un caso por fraude suscriptor, dos por ***smishing***, uno por ***phishing***, uno por incumplimiento a compromisos con cliente y un caso por conflicto de interés.

Es importante señalar que, para las denuncias fundadas, la Compañía tomó las respectivas medidas disciplinarias y correctivas en cada proceso. Entre las medidas adoptadas como consecuencia de las denuncias fundadas, hubo dos extinciones del contrato de trabajo y tres recordatorios de obligaciones.

De acuerdo con nuestra política de tolerancia cero ante la corrupción, el soborno y la discriminación, la Compañía cuenta con controles específicos para la detección y subsanación de los posibles casos. Esto se materializa en la adopción de medidas disciplinarias y/o terminaciones de contrato.

Adicionalmente, la compañía ha puesto a disposición de terceros el acceso al canal de denuncias a través de los siguientes links:

- https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/nuestros-compromisos/codigo-etico
- https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/contactenos

Se ha realizado un plan de comunicaciones al interior de la Compañía usando **#MovistarEsIntegridad** y a través de la campaña Conoce Movistar se ha dado a conocer el canal de denuncias al

96%

de los colaboradores(as), al igual que la política y los mecanismos por los cuales pueden comunicar cualquier información sobre la existencia de una posible irregularidad

Canal de Negocio Responsable

La Compañía cuenta con un Canal de Negocio Responsable que permite a los grupos de interés, de forma confidencial y anónima, plantear quejas o consultas (en varios idiomas) sobre cualquier aspecto relacionado con los Principios de Negocio Responsable.

Mediante este canal, se pueden recibir quejas y reclamos de carácter ambiental, de comunidades, clientes y otros grupos de interés no relacionadas a un contrato de servicio.

Cultura de Integridad

GRI (205-2)

La generación de una cultura de integridad, por medio de la formación y concienciación de los colaboradores(as), constituye uno de los ejes fundamentales en torno a los cuales se encuentra estructurado el programa de cumplimiento de la Compañía.

Este eje comprende tres tipos de actividades que, en conjunto, buscan sensibilizar a los colaboradores respecto a la importancia de observar una conducta ética, transparente y responsable.

A las comunicaciones masivas, tienen acceso el

100%

de los colaboradores. Durante el año 2021

En este ámbito se destacan el lanzamiento en el mes de junio del curso de la

Guía No Excuses

Las formaciones en las que se ha evidenciado un mayor nivel de participación de los colaboradores

FCPA

(86,36%)

Principios de Negocio Responsable

(91,63%)

El primer tipo de actividades corresponde a las comunicaciones masivas realizadas a través del Boletín Día a Día, Workplace y el buzón de consultas de la Gerencia de Cumplimiento, a las cuales tienen acceso el 100% de los colaboradores. Durante el año 2021, a través de estos medios se efectuaron un total de 126 publicaciones replicadas entre ellos, lo cual representó un incremento del 152% respecto de las comunicaciones efectuadas durante el año 2020.

Por otra parte, **el segundo tipo de actividades** comprende los cursos y/o sesiones de formación sincrónicas o asincrónicas dirigidas a los colaboradores de la organización. En este ámbito se destacan el lanzamiento en el mes de junio del curso de la *Guía No Excuses* y la elaboración y puesta en marcha de un curso de formación dirigido a los miembros del área de B2B que participan en las licitaciones y convocatorias públicas.

Asimismo, en el año 2021 continuaron los cursos de cumplimiento normativo que se han desarrollado durante los últimos años relativos a las siguientes temáticas:
(i) *Foreign Corrupt Practices Act* (FCPA),
(ii) Principios de Negocio Responsable,
(iii) Derecho de la Competencia,
(v) Protección de Datos,
(vi) Seguridad de la Información y
(vii) Continuidad del Negocio.

Las formaciones en las que se ha evidenciado un mayor nivel de participación de los colaboradores corresponden a los cursos de FCPA (86,36%) y Principios de Negocio Responsable (91,63%).

En 2021 se llevaron a cabo capacitaciones dirigidas a la totalidad de los colaboradores, enfocadas en la sensibilización y formación respecto a los riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y soborno.

Entre las actividades desarrolladas se destacan las sesiones "SAGRILAFT y Corrupción en tiempos de pandemia" llevada a cabo en el marco de la conmemoración del Día Nacional contra el Lavado de Activos y ***¿Qué es la corrupción?,*** dictada durante el ***Compliance Day*** a las que fueron convocados el 100% de las posiciones expuestas a dichos riesgos.

En el año 2021, la Gerencia de Cumplimiento llevó a cabo el análisis independiente de

188

conflictos de interés reportados por colaboradores de la Compañía

Finalmente, **el tercer tipo** se refiere a aquellas actividades en las que la Gerencia de Cumplimiento lleva a cabo actos de comunicación sobre las políticas y procedimientos anticorrupción a colaboradores determinados como resultado de consultas específicas relativas a conflictos de interés o invitaciones y regalos.

En el año 2021, la Gerencia de Cumplimiento llevó a cabo el análisis independiente de 188 conflictos de interés reportados por colaboradores de la Compañía y actualizó las cláusulas anticorrupción y de prevención de LA/FT/PADM incluidas en los contratos laborales.

La Compañía se encuentra comprometida con la promoción e implementación de buenas prácticas en las demás organizaciones del Grupo Telefónica que operan en Colombia y en 2021 lideró, acompañó y diseñó un programa de cumplimiento enfocado en la gestión de riesgos de LA/FT/PADM de Fundación Telefónica Movistar. También apoyó a Optecom Colombia S.A.S. en la formulación e implementación de un programa de cumplimiento.

Adicionalmente, la Compañía participó en la Semana de la Integridad en América Latina liderada por Alliance ***for Integrity,*** cuyo anfitrión en 2021 fue Colombia. La participación de la organización en este evento constituyó una oportunidad valiosa para posicionar el valor de marca ante los diferentes grupos de interés al resaltar los logros alcanzados para transversalizar la integridad empresarial bajo la perspectiva de género y desarrollo sostenible.

Sistema de Gestión Antisoborno - ISO 37001:2016

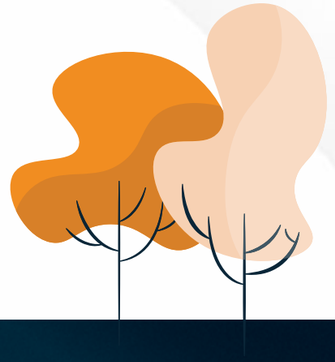
La organización ha decidido implementar la Norma ISO 37001:2016 (Sistema de Gestión Antisoborno), con el fin de establecer un Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) que le permita prevenir, detectar y responder de manera efectiva frente al riesgo de soborno y otras prácticas corruptas.

Durante 2021 la Gerencia de Cumplimiento llevó a cabo la actualización de la Matriz de Riesgos de Integridad de la organización, por medio del desarrollo de entrevistas con los líderes y colaboradores de las áreas de la organización que lideran o hacen parte de procesos bajo el alcance del SGAS.

El resultado del proceso de actualización fue la identificación de diferentes eventos de riesgo asociados a las áreas que intervienen en los procesos bajo el alcance del SGAS.

Operaciones Evaluadas en Riesgo de Corrupción

GRI (205-1 y 205-3)



La Gerencia de Cumplimiento interviene de manera directa en la identificación y evaluación de riesgos de corrupción y de LA/FT/PADM asociadas a las operaciones llevadas a cabo por la organización.

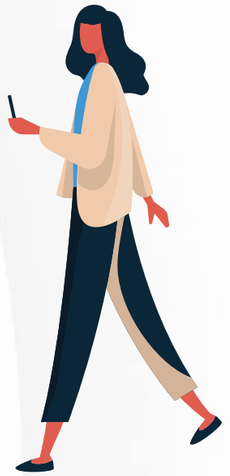
En la siguiente tabla se presenta el número total de operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción por la Gerencia de Cumplimiento de acuerdo con el tipo de operación:

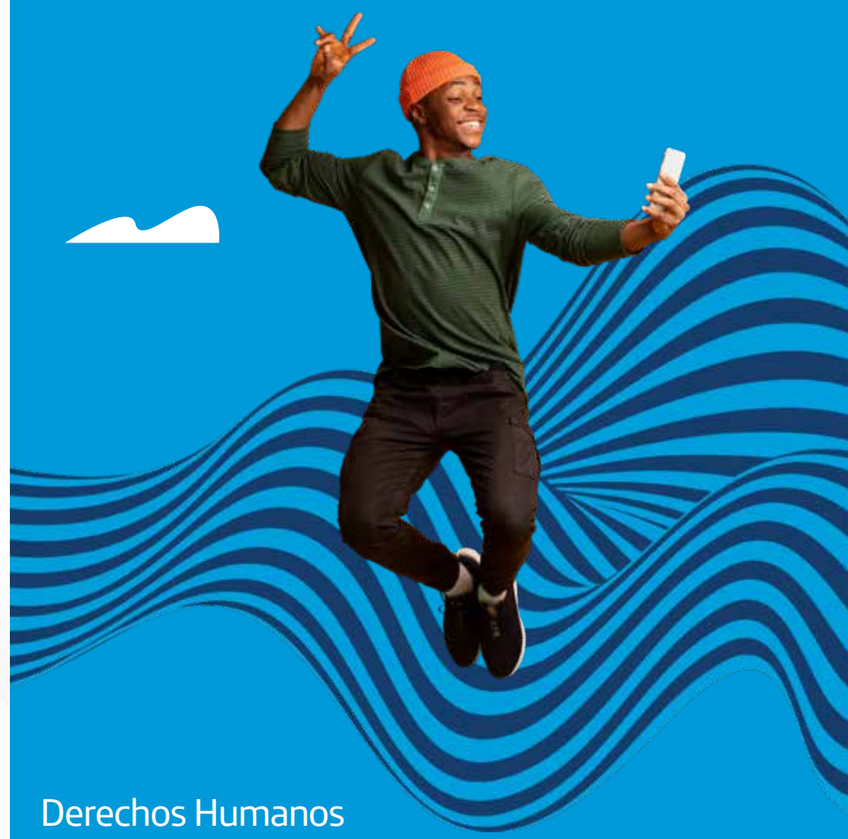
Operación evaluada	Objetivo de la evaluación	No. Evaluaciones durante el año 2021
Uniones Temporales	Identificar y gestionar riesgos de corrupción o de LA/FT/PADM derivados de la conformación de uniones temporales para el desarrollo de proyectos con el sector público, por medio de **(i)** la debida diligencia de socios de negocio y **(ii)** la revisión e incorporación de cláusulas anticorrupción.	Nueve (9)
Proveedores Condicionados	Identificar y gestionar riesgos de corrupción o de LA/FT/PADM asociados a la contratación de proveedores de manera directa en el marco de la ejecución de proyectos con clientes del sector público.	Cincuenta y nueve (59)
Patrocinios	Identificar y gestionar riesgos de corrupción o de LA/FT/PADM asociados a la entrega u otorgamiento de patrocinios a terceros.	38
Proyectos de Venta Inmobiliaria	Identificar y gestionar riesgos de corrupción o de LA/FT/PADM derivados de la venta de bienes inmuebles del Grupo Telefónica a terceros.	43
Debida diligencia sobre contrapartes.	Identificar y gestionar riesgos de corrupción o de LA/FT/PADM derivados del relacionamiento con las contrapartes del Grupo Telefónica.	29.013
Vinculación con PEP	Identificar y gestionar riesgos de corrupción o de LA/FT/PADM derivados del relacionamiento con contrapartes consideradas Personas Políticamente Expuestas (PEP).	29

En el transcurso de 2021, a través de los canales de denuncia se recibieron un total de 35 reportes. Sin embargo, en ninguno de los casos, se confirmó la existencia de actos de corrupción que pudieran dar lugar a la aplicación de consecuencias y/o sanciones sobre colaboradores(as) o socios de negocio. Tampoco se adelantaron procesos de naturaleza judicial y/o administrativa en contra de Telefónica Movistar Colombia por la comisión de actos de corrupción en su nombre y representación.

Evaluación para mejora continua

La Compañía, al ser una de las empresas que conforman el Compromiso Empresarial Anticorrupción (CEA), participó en la Medición de Gestión Empresarial de Riesgos de Corrupción adelantada por Transparencia por Colombia durante el segundo semestre. En esta iniciativa la Compañía se ubicó en un nivel óptimo de desempeño que evidencia la conformidad entre su Sistema de Gestión de Cumplimiento y las buenas prácticas en materia de cumplimiento reconocidas a nivel nacional e internacional.





Derechos Humanos

En Colombia, los asuntos de empresas y Derechos Humanos se han llevado a la práctica siguiendo los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos, donde se establecen acciones específicas para que el Estado y las empresas cumplan con sus responsabilidades.

Telefónica Movistar Colombia se **unió a la conmemoración de los 10 años de la promulgación de los Principios Rectores ratificando su compromiso de respeto de los Derechos Humanos y promoviendo acciones que le permitan avanzar en esta materia.**

El sector de telecomunicaciones y las tecnologías conectadas juegan un importante papel en la promoción de los Derechos Humanos, al contribuir al progreso de los países y mejorar la calidad de vida de las personas, pero al mismo tiempo plantean desafíos en torno a aspectos como la privacidad, la libertad de expresión, la igualdad, el empleo. **Por eso en un mundo cada vez más digitalizado, hoy Los retos de la compañía están en que los Derechos Humanos sean también garantizados en el entorno digital.**

En Telefónica Movistar Colombia se busca favorecer y preservar el bienestar de los entornos sociales en los que está presente, para ello ha puesto en marcha el proceso de gestión en derechos humanos desde el 2009 e impulsado diariamente acciones que apliquen la debida diligencia en sus procesos, con el fin de identificar, prevenir y gestionar los posibles riesgos de vulneración de los derechos humanos.

En la operación de la Compañía, la debida diligencia se centra principalmente en la promoción y aplicación de la política de Derechos Humanos, evaluaciones de riesgos impactos, integración de Derechos Humanos de forma trasversal en los procesos, y el establecimiento del mecanismo de quejas y reclamos atento a los Derechos Humanos para fomentar el relacionamiento con los grupos de Interés, especialmente las comunidades, el cual también ha sido clave para prevenir y remediar posibles impactos negativos.

Y otro factor fundamental es el trabajo articulado, **Telefónica Movistar Colombia siempre ha creído en las alianzas** y está convencida que cuando se trabaja en equipo los logros son mayores:

Continua participación en el **Comité Empresa y Desarrollo** propiciado por la Embajada de España en Colombia, que consiste en un espacio de encuentro y diálogo en los ámbitos de desarrollo sostenible y derechos humanos con las empresas españolas que operan en Colombia y se acuerdan unas líneas de trabajo para avanzar en la identificación de las acciones de responsabilidad social empresarial de las empresas y realizar actividades de apoyo a las empresas en el cumplimiento de la diligencia debida en derechos humanos.

En enero de 2021 se realizó en cabeza de Fabián Hernández una **presentación a la Defensoría Del Pueblo,** donde se mostró cómo se ha venido desarrollando el tema de empresas y DDHH en el país, destacando las acciones clave del Estado en la materia y cómo la Compañía ha venido gestionando estos asuntos.

Se realizó ante la Superintendencia de Industria y Comercio el **Autodiagnóstico en Derechos Humanos y Empresas del sector Telecomunicaciones** basada en la herramienta HRCA del *Danish Institute for Human Rights*, la cual en el marco del Plan Nacional de Desarrollo "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad", en los compromisos adquiridos en el Plan Nacional de Acción de Empresas y Derechos Humanos 2020-2022, adelanta actualmente por parte de la Secretaría General y la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, un ejercicio de debida diligencia en Derechos Humanos con el fin de identificar cuáles son los mecanismos para garantizar el debido proceso ante Derechos de Petición presentados por clientes o ciudadanía, desde el marco de nivel operacional y cuáles son sus acciones o estrategias para tramitar o reparar las consecuencias negativas reales y potenciales de su operación.

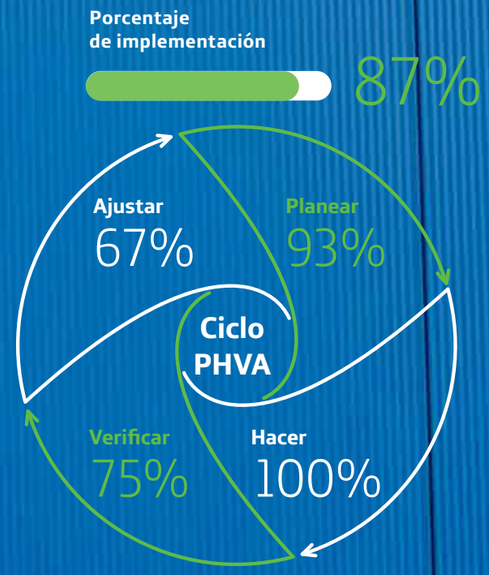
Telefónica Movistar Colombia continúa participando y siendo integrante activo de la iniciativa multiactor **Guías Colombia en Derechos Humanos (DDHH) y Derecho Internacional Humanitario (DIH);** en el marco de esta iniciativa se realizaron en 2021 las siguientes actividades:

- Construcción colectiva y lanzamiento de la **Guía Colombia de Relacionamiento con Comunidades,** la cual es una muestra de cómo las empresas han llevado a la práctica la debida diligencia en este relacionamiento, atendiendo al enfoque diferencial que debe caracterizar el proceso. La guía marca un diferencial en este contexto pues cuenta con un anexo de **relacionamiento con comunidades en el entorno digital** donde se explica cómo entender estas comunidades e incluye recomendaciones que las empresas debemos tener en cuenta a la hora de interactuar con las comunidades en este escenario, un asunto que hoy es clave tener en cuenta para la atención al ciudadano dada la acelerada digitalización de la sociedad ocurrida en el último año.

Como parte de las acciones de aplicación, en **2021 se llevó a cabo los Encuentros para Conversar – ECO,** que fueron unos espacios propiciados de forma virtual en diferentes territorios del país para conocer avances y oportunidades del relacionamiento empresarial con comunidades basado en los DDHH, y de debatir sobre temáticas asociadas principalmente a asuntos de participación significativa y relacionamiento, acción sin daño y prevención/mitigación de impactos empresariales sobre los DDHH y en principios de transformación local y reparación. En estos participaron en total 18 organizaciones y líderes comunitarios de carácter diverso y Telefónica Movistar Colombia tuvo la oportunidad de presentar su gestión en DDHH.

Asimismo, conscientes de la necesidad y oportunidad de liderar el avance de la agenda de empresas y DDHH en el país, la iniciativa acordó centrar su **nueva Guía Colombia (la 8°)** en el tema de cambio climático y transiciones justas.

Telefónica Movistar Colombia implementó la **Herramienta de Autodiagnóstico de la guía de Fortalecimiento Institucional** con el acompañamiento de uno de los miembros del pilar Sociedad Civil de la iniciativa, la RedProdepaz. El objetivo fue conocer el avance en dicha materia e identificar las oportunidades de mejora para alinear áreas y programas internos que permitan fortalecer institucionalmente a la compañía en los territorios. En general, la empresa obtuvo un 87% de avance en la implementación de la Guía. Destacó particularmente, mayores avances en la implementación de los lineamientos transversales de debida diligencia y en el componente de "reglas de juego y cultura de la legalidad".



Temáticas (# indicadores)	Puntaje esperado	No. Evaluaciones durante el año 2021
Transversales (9)	27	26
Diagnóstico para el relacionamiento territorial (8)	24	20
Reglas de jego y cultura de la legalidad (9)	27	27
Gestión de conflictividades sociales (10)	30	24
Espacios de participación y fortalecimiento de capacidades (6)	18	15

El Pacto Global, OCDE, el Proyecto Conducta Empresarial Responsable para América Latina y el Caribe (CERALC) y la Unión Europea, realizaron una publicación especial donde se visibilizan las Buenas Prácticas en Derechos Humanos de algunas empresas y de Organizaciones Internacionales que han promovido los Principios Rectores en diferentes países de Latinoamérica como parte de la **conmemoración de los 10 años de adopción de los PRUN.** Telefónica Movistar Colombia fue una de las empresas elegidas para ser parte de este selecto grupo, por lo que se le publicó en esta compilación un artículo sobre Gestión de la debida diligencia en Derechos Humanos en entornos digitales (página 42.), la cual se puede consultar **aquí**.

A corte de diciembre de 2021 la cobertura para el personal asignado al dispositivo de Telefónica Movistar Colombia se encuentra en un

72%

Formación en Derechos Humanos

GRI (412-2)

El esquema actual de Seguridad para la protección de personas, bienes e infraestructura de Telefónica Movistar Colombia está a cargo de las empresas aliadas SEGURIDAD ATLAS LTDA. Y PROSEGUR S.A. CÍA. DE SEGURIDAD.

A continuación, el detalle de formación en DDHH del personal de cada una de ellas asignado a Telefónica Movistar Colombia:

Prosegur S.A. Cía. De Seguridad: la empresa, dentro de su plan de formación, tiene establecido desde la Universidad Prosegur un curso online en Derechos Humanos que tiene como propósito reconocer qué comportamientos pueden afectar los derechos humanos y cuáles son las obligaciones del Estado, las empresas y los particulares frente a cada caso concreto. A corte de diciembre de 2021 la cobertura para el personal asignado al dispositivo de Telefónica Movistar Colombia se encuentra en un 72%.

Seguridad Atlas Ltda: a corte de diciembre de 2021, la cobertura para el personal asignado al dispositivo de Telefónica Movistar Colombia se encuentra en un 99%. El proceso de formación de la empresa se realiza en dos modalidades:

a corte de diciembre de 2021, la cobertura para el personal asignado al dispositivo de Telefónica Movistar Colombia se encuentra en un

99%

Modalidad Virtual:

Por medio del Campus Virtual UniAtlas se cubren capacitaciones a los procesos de **Inducción:** Código de Ética, Política de No Soborno y Derechos Humanos; **Jornada Integral de Desarrollo (Reinducción):** Derechos Humanos, Diversidad e Inclusión y **Formación Virtual:** Curso Derechos Humanos y Diplomado en uso de la fuerza con énfasis en derecho internacional humanitario.

Modalidad a Distancia:

Cartilla de Reinducción para la prestación del Servicio para Telefónica Movistar Colombia, en la cual se encuentran los temas de Código de Ética, Política de No Soborno, Derechos Humanos, Línea Ética, SIPLAFT.

De acuerdo con la distribución del personal de cada una de las empresas Aliadas, el porcentaje total de formación en Derechos Humanos del personal de Seguridad asignado a la protección de las personas, bienes e infraestructura de Telefónica Movistar Colombia se encuentra en un 84%. Por su parte, el 91,63% de colaboradores(as) directos han recibido formación en políticas o procedimientos sobre derechos humanos.

8.7 Movistar, Aliado del Desarrollo Sostenible de Colombia

Siendo una empresa con propósito, la Compañía tiene como foco proteger a las personas y al planeta, teniendo como eje articulador a la tecnología

De esta manera trabaja por digitalizar a toda la sociedad, sin dejar a nadie atrás, alineándose así de manera natural con la Agenda 2030 de Naciones Unidas, que destaca el papel clave de la tecnología, la innovación y las comunicaciones para abordar los grandes retos de la humanidad.

Movistar, como actor fundamental del sector TIC, ha realizado un estudio con el fin de identificar cuáles son los objetivos y metas en los que tiene mayor posibilidad de contribución. Como resultado de este trabajo, se ha definido al Objetivo de Desarrollo Sostenible **(ODS) 9 -*Industria, Innovación e Infraestructura*** como el principal objetivo en el que puede generar valor, debido al origen como operador de telecomunicaciones.

Priorización ODS

Nuestra estrategia como negocio responsable y los proyectos dirigidos a **impulsar la sostenibilidad** nos permiten tener una repercusión en los 17 ODS, sin embargo, hay un relevante impacto en el 9.

Adicional al **ODS 9**, se ha identificado que la Compañía tiene un impacto directo en los otros objetivos. En particular, aquellos ODS relacionados con el crecimiento económico y la igualdad de oportunidades **(ODS 5, ODS 8 y ODS 10)**, la protección del medioambiente **(ODS 7, ODS 12 y ODS 13)**, la educación de calidad **(ODS 4),** el desarrollo de sociedades sostenibles **(ODS 11),** un comportamiento ético e íntegro **(ODS 16)** y gracias a nuestras capacidades de generar alianzas **(ODS 17).**

En 2021, **la Compañía participó en el programa del Pacto Global SDG Ambition para la revisión de la estrategia y definición de metas ambiciosas,** así como, también brindó la información de la gestión de los años anteriores para la iniciativa Unidos por los ODS.

09

Actividad y Gestión Regulatoria

Agenda de la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC

El 2021 inició con la decisión de la CRC de determinar a Claro como operador dominante en el mercado de paquetes de voz y datos definido como "servicios móviles". Así lo dispuso la Resolución 6146 del 28 de enero, que luego de dos años de estudio, no impuso ninguna medida particular, y determinó elaborar un informe de las condiciones de competencia en 2023.

Aunque Claro interpuso un recurso, la CRC ratificó su dominancia con la Resolución 6380 en septiembre, si bien siguen pendientes las medidas específicas a adoptar vinculadas a la posición de dominancia.

Como el Gobierno Nacional mantuvo la declaratoria de Emergencia sanitaria y económica, social y ecológica por causa del coronavirus (COVID-19), atendiendo sus lineamientos, la Comisión realizó varias prórrogas a las medidas sectoriales sobre la atención al usuario en oficinas físicas y medios electrónicos, y el horario de atención telefónica de 8 AM a 6 PM toda la semana, excepto para reportes de hurto o extravío del celular, activaciones de recargas en prepago y fallas del servicio, que se mantuvo 7x24. En agosto, el horario de atención de los centros de atención telefónica volvió a ser de 5 AM a 12 M.

En marzo se conoció la resolución CRC 6242, adoptada para digitalizar las interacciones con el usuario y modernizar la atención telefónica con computadoras que incorporen Inteligencia Artificial y reconocimiento de voz. Esta disposición promueve el medio digital como primer canal de respuesta, al incluir nuevas reglas para la divulgación, notificación y direccionamiento de las Peticiones, Quejas y Recursos. También fomenta la entrega de factura por medios electrónicos, siendo el usuario quien decide si la desea en forma física o electrónica. De igual manera permite migrar la atención de oficinas físicas a otros canales virtuales, garantizando que los usuarios puedan adelantar cualquier interacción de manera rápida y eficiente.

En el mes de mayo la CRC publicó para comentarios su consulta para modificar las reglas del régimen de interconexión desde una perspectiva de actualización técnica; el tema sigue en estudio en la Agenda CRC 2022.

En este mismo mes, el regulador sectorial modificó las condiciones de remuneración por el acceso al Roaming Automático Nacional a través de la resolución 6298. Mantuvo la senda vigente de precios tope de RAN de voz, y definió su aplicación al ámbito geográfico del listado de 460 municipios determinados en la norma. El listado por municipio también aplica para el RAN de datos.

En junio la CRC publicó una consulta de revisión de las condiciones de calidad de los principales servicios de telecomunicaciones, para verificar si el régimen de calidad se adecúa a las necesidades de medición generadas por los cambios en las redes y servicios. En septiembre se publicó el documento con varias alternativas, y en el texto de Agenda CRC 2023 se plantea tomar una decisión el segundo trimestre de este año.

La revisión del mercado de Voz Móvil inició en julio con la publicación de los objetivos, analizar la remuneración mayorista y su relación con la realidad tecnológica y de tarifas aguas abajo para determinar si debe seguir la regulación ex ante. En diciembre el regulador publicó una consulta con los valores de cargos de terminación móvil, SMS y Roaming Automático Nacional, que tienen una tendencia decreciente. Como novedad se sugiere que a partir de 2025 aplique el esquema de Bill and Keep. El tema seguirá en estudio en 2022.

En julio se anunció el proyecto para la revisión de los mercados de servicios fijos a nivel minorista y mayorista. La fase inicial contemplaba la revisión y actualización de los mercados; la segunda, que se adelantará en este año 2022, contempla los análisis de competencia.

En octubre, el regulador publicó una consulta sobre Neutralidad de Red, para verificar si debe modificar la norma que está vigente desde 2011. En Telefónica Movistar Colombia sugerimos que cualquier decisión debe tomarse luego de un tiempo prudencial post COVID, y reconocimos que los principios actuales de libre elección, no discriminación, transparencia e información, son apropiados y suficientes para el contexto actual. En este mismo tema, en diciembre, la Corte Constitucional anunció que estudiará una demanda contra la potestad de las empresas de estructurar planes de internet selectivos, en los que se ofrece de manera gratuita cierto tipo de aplicaciones como redes sociales.

Con un proyecto de simplificación publicado en noviembre, la CRC evalúa eliminar el trámite de registro de terminales móviles por los usuarios y la obligación de detección y bloqueo de los terminales no registrados en la Base de Datos Administrativa positiva. La discusión continúa en 2022. Otro proyecto publicado este mismo mes fue el de Compartición de infraestructura para el despliegue de redes y la masificación de servicios de telecomunicaciones – Fase II.

Con la resolución 6141 del 26 de enero, la Comisión cumplió desde enero con expedir la reglamentación para implementar la Alerta Nacional ante la desaparición de niños, niñas y adolescentes, para facilitar las acciones de las entidades encargadas de su búsqueda y localización. El Sistema de Alerta Nacional definido se basa en la activación, emisión, agregación y difusión de mensajes de alerta a través de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles quienes harán la difusión de SMS en las zonas geográficas determinadas por las entidades competentes como la Policía Nacional y la Fiscalía General de la Nación. El tiempo máximo para el envío del SMS por parte de los operadores será de 2 minutos.
La implementación del sistema será en 12 meses.

Agenda del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTIC

En noviembre, el Ministerio TIC dio declaraciones públicas sobre el aplazamiento de la Subasta de 5G, señalando que muy probablemente este gobierno no realizará el proceso, que podría tardar más de un año; de otra parte, sí espera dejar dictadas las bases de la subasta.

En cuanto a la renovación de los permisos de uso del espectro radioeléctrico, el 19 de octubre el Ministerio emitió la resolución para la renovación de los 15 MHz en 1900 MHz de Telefónica Movistar Colombia. Lamentablemente la resolución no hizo explícita la metodología usada para fijar el precio de la renovación por 20 años de los 15 MHz, estableciendo un precio unas tres veces por encima de los estándares internacionales junto con una obligación de actualización tecnológica en un plazo máximo de 4 años, para proveer velocidades pico teóricas de 73,7 Mbps Downlink peak, y 36,7 Mbps Uplink peak, en municipios de menos de 100 mil habitantes, que no está computada como parte del precio. La Compañía presentó el 3 de noviembre un recurso de reposición pidiendo que el precio se alinee con el benchmarking regional, para que cumpla los principios legales de tener condiciones razonables y no discriminatorias para el acceso al espectro, y que se maximice el bienestar social y no la recaudación fiscal. Además, se solicitó que la obligación de actualización tecnológica sea proporcional al uso de la banda y la cantidad de espectro objeto de renovación, y que el monto derivado del cumplimiento de esta obligación se compute al pago de la renovación. Al 31 de diciembre de 2021 estaba pendiente la respuesta del MINTIC.

El Ministerio publicó para comentarios el proyecto de reglamentación de cesión de espectro. **El 25 de mayo Telefónica Movistar Colombia anunció el acuerdo con DIRECTV para adquirir su operación de servicios de Internet FWA.** Posteriormente la operación fue aprobada por la Superintendencia de Industria y Comercio.

En agosto el Ministerio de TIC expidió el decreto 934 fijando reglas generales para la cesión del espectro previa aprobación del MINTIC.
El Cedente debe acreditar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la licencia, y el Cesionario debe asumir las pendientes y presentar un plan de operaciones mostrando cómo usará el espectro. Permite el sobrepaso temporal del tope de espectro por continuidad del servicio: el Cesionario debe presentar un plan de transición o medidas técnicas con los motivos del sobrepaso, y las acciones para cumplir el tope a futuro en un plazo razonable.

En noviembre el Ministerio presentó para comentarios un nuevo proyecto para modificar el decreto 934. Esta iniciativa se recibió con una gran incertidumbre jurídica al cambiar los criterios que llevaban vigente solo tres meses. Al 31 de diciembre de 2021 el Ministerio no había comunicado su decisión final sobre la modificación del decreto 934, ni su decisión final sobre la operación de cesión Telefónica Movistar Colombia / DIRECTV.

En mayo el Ministerio TIC publicó un proyecto para modificar los topes de espectro. La propuesta incluyó un nuevo intervalo de bandas y contemplaba modificar los topes. En noviembre se conoció una nueva versión que actualiza los topes de espectro.
Esta versión aumentaría los topes vigentes para las bandas por debajo de 3 GHz y definiría una nueva categoría entre 3 GHz y 6 GHz, buscando habilitar la asignación de la banda de 3,5 GHz, la cual cuenta con unos 400 MHz disponibles. **La propuesta fue publicada para comentarios hasta el 15 de diciembre con siguientes topes de espectro:**

50 MHz

para Bandas Bajas (entre 698 MHz y 960 MHz)

100 MHz

para Bandas Medias (entre 1710 MHz y 2690 MHz)

80 MHz

para Bandas Medias Altas (entre 3300 MHz y 3700 MHz).

Al 31 de diciembre de 2021 el Ministerio no había comunicado su decisión final.

En el primer mes del año, el Ministerio modificó la política pública de vigilancia preventiva (PrevenTIC). Aunque el proyecto derogaba toda la política preventiva de vigilancia y control, al expedir la Resolución 0057 de 2021 se realizaron los siguientes ajustes:

Permite a los operadores autoevaluar el cumplimento de las obligaciones, identificando amenazas y riesgos que puedan llevar a no conformidades, cuando consideren necesario.

Posibilita presentar compromisos de mejora, con acciones preventivas o correctivas, que podrán presentarse una vez por semestre.

Da un plazo de tres meses para ejecutar las acciones preventivas o correctivas.

Aunque el compromiso de mejora se cumpla, MINTIC adelantará la investigación e impondrá sanción; según el cumplimiento del compromiso podrá reducir la sanción a amonestación y/o disminuir la multa en 75%.

Antes de iniciar una investigación, se publicará el informe de hallazgos sobre el que se podrá presentar un plan de mejora, con plazo de ejecución menor de tres meses. De superar todas las no conformidades, se impondrá una amonestación o una reducción de la multa en 75%.

En marzo, el Congreso aprobó la Ley 2108, que declaró internet como servicio público esencial y universal, adoptando las medidas tomadas durante la emergencia sanitaria para nuevos casos de emergencia o conmoción. Estas disposiciones son la prohibición de suspender el servicio por deuda en planes de menos de $54.462 (1.5 Unidades de Valor Tributario – UVT), el aplazamiento del pago sin recargos y permitir a los usuarios 200 SMS gratis y la navegación gratuita en 30 URLs, durante la duración de la emergencia sanitaria, vigente en la actualidad hasta el 28 de febrero de 2022.

El Ministerio también publicó la Guía de Referencia para la adopción e implementación de tecnología ***Blockchain*** en las entidades públicas del Estado Colombiano (el 19 de febrero). Colombia cuenta con antecedentes importantes: en 2018, la Agencia Nacional de Tierras desarrolló un prototipo para el proceso de adjudicación de tierras; en 2019 la Procuraduría General de la Nación incorporó el ***Blockchain*** a la vigilancia preventiva de la contratación pública

Igualmente, el MINTIC trabajó en un proyecto para modificar el régimen satelital. En enero y octubre publicó dos consultas para definir las condiciones y requisitos para otorgar los permisos de uso del espectro a las comunicaciones por satélite y fijar el valor de la contraprestación que deben cubrir los operadores por explotar el recurso radioeléctrico.

Agenda de la Agencia Nacional del Espectro – ANE

En septiembre, la ANE publicó para comentarios en octubre su Plan Maestro de Gestión de Espectro a cinco (5) años. Tiene un enfoque de mercados, servicios y aplicaciones, y busca incorporar las mejoras prácticas internacionales.

Desde Telefónica Movistar Colombia se enviaron aportes centrados en dos aspectos:
i) es fundamental que el espectro no sea visto con fines recaudatorios, y **ii)** 5G será la tecnología central del futuro de las comunicaciones, y su éxito dependerá de la disponibilidad de espectro móvil armonizado en tres categorías de bandas de frecuencias: inferiores a 1 GHz, 1 a 6 GHz y superiores a 6 GHz.

Para octubre, la ANE publicó consulta para modificar el Cuadro Nacional de Frecuencias en la banda de 6 GHz. Este proyecto plantea la posibilidad de su uso libre para servicios WAS, en el rango de frecuencias de 5925 – 7125 MHz. Siendo que esta banda puede soportar varios servicios en tecnología 5G incluyendo IoT, y es de uso libre no licenciado, la aprobación de esta iniciativa generaría una desventaja para todos los Proveedores de Telecomunicaciones que sí pagan por el uso del espectro. La mejor decisión será subdividir la banda en dos segmentos, de 5925 a 6425 MHz para uso libre (WiFi o NR-U), y de 6425 a 7125 MHz para servicios IMT (5G).

En simultánea, la ANE publicó otra consulta para el uso de la banda de 900 MHz, proponiendo que el rango de frecuencias de 894 - 915 // 939 - 960 MHz esté disponible desde el 1 de enero de 2026 bajo los siguientes escenarios: (i) ampliar la porción para IMT en la banda de 900 MHz, que tendría el rango de 894 - 915 / 939 - 960 MHz; (ii) ampliar la porción de la banda para uso libre, pasando de 915 - 928 MHz a 902 - 928 MHz; y destinar el restante espectro, 894 - 902 // 939 – 947 a redes de banda ancha. En ambos casos el rango podría disminuir según las medidas para la convivencia con servicios adyacentes a la parte baja de la banda.

Superintendencia de Industria y Comercio – SIC

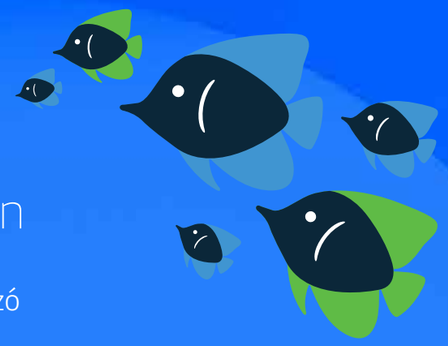
En junio inició el trámite ante la SIC de la adquisición del negocio de FWA de DIRECTV, relativo al acuerdo mediante el que **Telefónica Movistar Colombia se comprometía a adquirir el servicio de Internet Fijo y el Espectro FWA de DIRECTV en Colombia.** La Superintendencia de Industria y Comercio aprobó la transacción del negocio de internet entre DIRECTV y Telefónica Movistar Colombia el 5 de agosto.

La Superintendencia de Industria y Comercio aprobó el 23 de diciembre el proyecto que contempla la operación de ON*NET Fibra, la nueva sociedad de Telefónica Movistar Colombia y KKR, valorada en USD $500 millones. La participación accionaria será de 60% para KKR y 40% para Telefónica Movistar Colombia, que aportará su infraestructura de FTTH. Esta será la primera y más grande red independiente de acceso abierto de fibra óptica al hogar, y ofrecerá un mayor acceso a la fibra óptica ultrarrápida. Se tiene previsto ampliar la cobertura de fibra óptica a unos 4,3 millones de hogares a finales de 2024, en 90 ciudades del país.

ON*NET Fibra

la nueva sociedad de Telefónica Movistar Colombia y KKR, valorada en

USD $500 millones.



Cambio de marcación

En el año 2021 la Empresa realizó los trabajos necesarios para la implementación del **nuevo esquema de marcación desde y hacia números fijos.**

Estas labores incluyeron la configuración de todas las centrales de la red fija, inclusive las legadas, la configuración de los anuncios regulatorios para los clientes que utilizaran el esquema de marcación anterior a 7 dígitos, el desarrollo del plan de divulgación a los usuarios sobre el cambio de marcación, y el ajuste en el área de tecnología para que todas las plataformas permitieran la marcación a 10 dígitos.

La nueva forma de marcar empezó a regir desde el 1º de septiembre, con una etapa de coexistencia que permitía marcar de las dos formas hasta el 1º de diciembre para llamadas nacionales y hasta el 1º de febrero de 2022, para las internacionales entrantes. A partir de esas fechas solo se puede utilizar la nueva forma de marcar; si el usuario usa la anterior debe escuchar un anuncio informando el cambio, sin que pueda realizar la llamada con el esquema anterior.

Sandbox Regulatorio

Durante el año 2021, la CRC realizó la primera convocatoria para la presentación de proyectos en el marco de su ejercicio de Sandbox Regulatorio, en el marco de la resolución 5980 de 2020.

Para esta primera convocatoria se presentaron 23 proyectos de los cuales la Comisión escogió tres para iniciar la fase de experimentación en un ambiente controlado y de regulación flexible, dos de los cuales son de Telefónica Movistar Colombia, la Implementación de la herramienta SOC, y el proyecto de Internet para todos.

10

Fundación Telefónica Movistar

5
Prácticas con la comunidad

Los resultados del año 2021 se han alcanzado bajo momentos de gran incertidumbre para el país en temas de Educación Digital, Innovación, Emprendimiento y Empleabilidad, sin embargo, la reactivación del sector económico y social presentó oportunidades de acción para la Fundación. Es así como se intensificaron los esfuerzos para cumplir con la promesa de valor misional de la Fundación Telefónica Movistar **“mejorar las oportunidades de desarrollo de las personas a través de la implementación de proyectos educativos, sociales y culturales, adaptados a los retos del mundo digital”.**

En 2021 se beneficiaron con los cuatro ejes de trabajo

1 Educación Digital

2 Empleabilidad y Emprendimiento Digital

3 Conocimiento y Cultura Digital

4 Voluntariado Corporativo

a 1.700.202 de personas en 977 municipios, de los cuales, 125 son territorios PDET (Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial).

1. Eje de Educación Digital

En el eje de Educación Digital (proyecto ProFuturo, en alianza con la Fundación la Caixa) se trabajó en el desarrollo de iniciativas que permiten aportar al cierre de la brecha educativa y lograr que más niños y niñas colombianos tengan acceso a una educación de calidad, a través de procesos de apropiación de la tecnología como medio para transformar los entornos educativos en espacios flexibles, equitativos e inclusivos, en pro de una sociedad sostenible.

Este eje está integrado por los proyectos ProFuturo-Formación Docente (Modelo Integral y Modelo Abierto) y Profuturo-Escuela TIC Familia.

- Con el proyecto ProFuturo-Formación Docente, que se desarrolla bajo dos estrategias: Modelo Integral y Modelo Abierto, **se beneficiaron 1.467.598 niños y niñas. En cuanto a docentes, 61.686 se formaron y recibieron procesos tutorizados y de acompañamiento en 216 Instituciones del país.** El proyecto tuvo una cobertura en 875 municipios (78%) de los 1.122 municipios del país, de los cuales 113 corresponden a zonas PDET (66% territorios PDET).

- **Con el Proyecto ProFuturo-Escuela TIC Familia se apoya a las familias en la transición hacia una educación virtual, formando en competencias digitales básicas a padres, madres y cuidadores,** con el fin de acercarlos al proceso educativo de sus hijos e hijas, mediado por la utilización adecuada de las TIC, trabajando en temas que van desde el funcionamiento, uso para el bienestar propio y de la comunidad hasta el aprovechamiento de las TIC.

Este programa cuenta con una versión para televisión **(“Clic Ahí”),** que buscar llevar, en alianza con Computadores para Educar, estos contenidos a diferentes rincones del país a través de un medio asequible para todas las familias, incluso aquellas que no cuentan con conectividad. **En 2021 se formaron y certificaron 15.047 padres, madres y cuidadores de 409 municipios del país y 67 son zonas PDET.**

2. Eje de Empleabilidad y Emprendimiento Digital

El eje está dirigido a la identificación y el mejoramiento de las competencias y habilidades de jóvenes y adolescentes en pro de su desarrollo profesional y personal, para promover el emprendimiento y el acceso a oportunidades de empleo. El eje está integrado por los proyectos Piensa en Grande y Conecta Empleo

Proyecto Piensa en Grande:

dirigido a desarrollar competencias y habilidades bajo modelos de aprendizaje basados en desafíos, entornos colaborativos y la creación de proyectos innovadores de emprendimiento afines con el contexto. **En 2021 se beneficiaron 45.842 jóvenes y adultos en 101 Instituciones Educativas en 51 municipios del país, de los cuales 8 son zonas PDET.**

Proyecto Conecta Empleo

cuenta con una propuesta de formación digital, gratuita, impulsado por Fundación Telefónica Movistar para mejorar las competencias digitales de personas desempleadas o que quieran mejorar su empleabilidad. El proyecto cuenta con una plataforma con 30 cursos cortos en versión MOOC, los cuales tienen una intensidad horaria de 30 a 40 horas. **Para el 2021, el proyecto logró una cobertura de 20.844 jóvenes y adultos pertenecientes a 125 municipios del país,** de los cuales, 23 corresponden a zonas PDET. En la estrategia de Contenido Digital 18.330 personas beneficiarios accedieron a las diferentes publicaciones.

En 2021 se beneficiaron

45.842

jóvenes y adultos en

101

Instituciones Educativas en 51 municipios del país

En la estrategia de Contenido Digital

18.330

personas beneficiarios accedieron a las diferentes publicaciones.

3. Eje de Conocimiento y Cultura Digital

El eje de Conocimiento y Cultura Digital tiene como objetivo crear, **difundir y compartir conocimiento cultural y tecnológico** a través de investigaciones, conferencias, foros, exposiciones y talleres que impulsan la creación artística y promueven la cultura.

Los foros contaron con la asistencia de 18.987 personas, las exposiciones virtuales con 8.647 asistentes, EnlighTED 2.340 participantes para un total de 29.974 personas beneficiadas.

Adicionalmente, la revista TELOS de Fundación Telefónica Movistar es instrumento de debate y discusión de temas científicos, tecnológicos, culturales, económicos y de sostenibilidad que impactan el funcionamiento de la sociedad. Se lanzaron las ediciones “Creadores del Mañana” y “Fronteras. Los nuevos espacios físicos y virtuales condicionan la existencia humana”.

Por último, en el eje se llevó a cabo la cuarta edición de la conferencia mundial EnlightED, bajo el lema “Closing the gaps”. Este espacio reunió expertos internacionales que dialogaron y reflexionaron en torno a la educación, la tecnología y la innovación, en un contexto de pandemia, donde las brechas se han venido profundizando. Este evento, se desarrolla bajo el liderazgo y alianza de Fundación Telefónica Movistar, IE University, Fundación Santillana y South Summit. Se registraron 2.340 visualizaciones del evento en el país.

Los foros contaron con la asistencia de

18.987

personas, las exposiciones virtuales con 8.647 asistentes,

5 Prácticas con la comunidad

4. Eje de Voluntariado Corporativo

Previo a que la Compañía adoptara la condición de ser Sociedad BIC, ésta ya contaba con el programa de Voluntariado Corporativo gestionado por Fundación Telefónica Movistar.

En el año 2021 se fortaleció el programa a través de la incorporación de actividades digitales y la transferencia metodológica a otras empresas.

El programa contó con la participación de 2.045 voluntarios activos (72% son colaboradores de Telefónica Movistar Colombia y 28% voluntarios externos), beneficiando 40.381 personas de 131 municipios, de los cuales 13 son territorios PDET.

La Fundación adelantó diferentes acciones como parte de la intervención de Voluntariado Corporativo, entre las que se destacan:

Encuentros de alfabetización digital:

Aporte al cierre de brecha digital en Colombia con eventos dirigidos a los públicos más vulnerables: adultos mayores, personas con discapacidad, población de programas de desarrollo y entidades sociales

Jornada de entrega de Kits Escolares:

Apoyo al sector educativo con la entrega de 607 kits escolares a los niños, niños y familias con dificultades económicas para el retorno a clases.

Actividades de inclusión para promover la participación de personas con discapacidad física, mental y auditiva.

Conmemoración del Día Internacional del Voluntariado (DIVT):

Formación para la apropiación y alfabetización en herramientas digitales por medio de estrategias como: Nosotros Robots, Renacer Digital, ChatBooks y creación de Videojuegos.

Retos Solidarios como una estrategia en donde los voluntarios movilizan acciones para entregar un proyecto social en el territorio más vulnerable de la regional a la que pertenecen.

La Campaña de Navidad estuvo orientada a la recaudación de regalos en todo el país, para ser entregados en las ciudades a la población más vulnerable.

Encuentros de Voluntarios en donde se cualifica la Fuerza V de los Líderes Voluntarios.

Mentorías de emprendimiento/Vacaciones emprendedoras:

Actividades digitales dirigidas a niños y niñas hijos(as) de colaboradores(as) donde se abordaron temas relacionados con videojuegos, lectura creativa y recorridos por museos.

La Escuela de Robótica:

Espacio de formación para los voluntarios en todas las regiones. Se involucraron entidades sociales aprovechando las vacaciones escolares, con metodología diseñada para atención de población sorda y con discapacidad cognitiva leve.

Se desarrollaron algunas Campañas de Ayuda Humanitaria como una manera solidaria de cooperación en momentos y circunstancias específicas que afectan a diferentes grupos poblacionales. Se donaron refrigeradores para el traslado de 2.400 dosis de vacunas contra el COVID-19.

Transferencia metodológica de Voluntariado Corporativo al Oleoducto de los Llanos Orientales, ODL Bicentenario. Así mismo, Así mismo se realizaron reuniones con Bancolombia, Fundación Carvajal, Propapel, Universidad Compensar para continuar con el propósito de ayudar a otras entidades a establecer y/o fortalecer su propio programa de Voluntariado.

5 Prácticas con la comunidad

Para el desarrollo de estos programas, la Fundación contó con los siguientes aliados:

- Ministerio de Educación Nacional (MEN)
- Ministerio de Cultura: Red Nacional de Bibliotecas
- Ministerio de las Tecnologías y las Comunicaciones (MinTIC)
- Consejería para la Participación de las Personas Con Discapacidad
- Computadores para Educar (CPE)
- Federación de Municipios
- Empresarios por la Educación (ExE)
- Asociación de Fundaciones Empresariales (AFE)
- Colpensiones
- Unidad de Víctimas
- Alta Consejería de la Mujer
- Consejería TIC Bogotá
- Secretaría de Educación de Bogotá
- Universidad del Rosario

Los Aliados de los proyectos son:

- Asociación Visión Social
- Fundación Proinco
- Asesoría y Gestión
- Critertec
- Fundación Puerto de Cartagena
- Colectivo Traso
- Universidad Compensar
- Uniagustiniana
- Universidad del Área Andina
- Fondecor
- Fundación Nuevos Horizontes
- Cámara de Comercio de Barranquilla
- Cámara de Comercio de Bucaramanga
- Cámara de Comercio de Cartagena
- Comfenaclo Valle de la Gente
- Comfenalco Tolima
- ComfaTolima
- ConfaCaldas
- JuanFe
- Proboquilla

Los Aliados Internacionales:

- HIAS
- Fundación Carolina
- Cerlac
- World Vision

11

Índice de Contenidos GRI

GRI (102-55)

ESTANDAR GRI		CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN
GRI 102 CONTENIDOS GENERALES	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	102-1 Nombre de la organización	Página 4 y 12	
		102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Página 12-17	
		102-3 Ubicación de la sede	Bogotá, D.C. Transversal 60 No. 114 A - 55	
		102-4 Ubicación de las operaciones	Página 14	
		102-5 Propiedad y forma jurídica	Página 12 y 38	
		102-6 Mercados servidos	Página 14	
		102-7 Tamaño de la organización	Página 13, 16-17	
		102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Página 94-95	
		102-9 Cadena de suministro	Página 84-85	
		102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Página 12 y 93	
		102-11 Principio o enfoque de precaución	Página 125	
		102-12 Iniciativas externas	Página 18-19	
		102-13 Afiliación a asociaciones	Página 20	
	ESTRATEGIA	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Página 4-5	
		102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	Página 32-35	
	ÉTICA E INTEGRIDAD	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Página 57, 60 y 125	
		102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Página 126	
	GOBERNANZA	102-18 Estructura de gobernanza	Página 38-43	
		102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Página 38-43	
		102-25 Conflictos de intereses	Página 43	
	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	102-40 Lista de grupos de interés	Página 27	
		102-41 Acuerdos de negociación colectiva		No aplica
		102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Página 27-31	
		102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Página 27-31	
		102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Página 27-31	
	PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros	Página 91	
		102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Página 31	
		102-47 Lista de temas materiales	Página 31	
		102-48 Reexpresión de la información		No procede
		102-49 Cambios en la elaboración de informes	Página 31	
		102-50 Periodo objeto del informe	Enero a diciembre de 2021	
		102-51 Fecha del último informe	Enero a diciembre de 2020	
		102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual	
		102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Correo: institucional. colombia@telefonica.com	
		102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Página 8	
		102-55 Índice de contenidos GRI	Página 164-171	
		102-56 Verificación externa	Página 251	

ASUNTOS MATERIALES

ESTANDAR GRI		CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP)
Desempeño económico y cambio climático					
Desempeño económico y cambio climático	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 27-31		ODS 8, 9 y 13
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 48-52 y 118-119		
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 48-52 y 118-119		
	GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Página 48-52		
		201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Página 118-119		
Impactos económicos indirectos					
Impactos económicos indirectos	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 27-31		ODS 9
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 79-80		
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 79-80		
	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Página 79-80		
Seguridad Digital					
Seguridad Digital	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 27-31		No aplica
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 72-74 y 90		
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 74 y 90		
	Seguridad digital	Seguridad digital	Página 72-74		
		418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Página 47		
Crecimiento digital e innovación					
Crecimiento digital e innovación	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 27-31		No aplica
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 76-83		
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 76-83		
	Crecimiento digital e innovación	Crecimiento digital e innovación	Página 76-83		

ESTANDAR GRI		CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP)
Prácticas de adquisición					
Prácticas de adquisición	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 27-31		No aplica
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 84-86		
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 84-86		
	GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Página 86		
Empleo					
Empleo	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 27-31		ODS 1 y 8
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 93-97		
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 93-97		
	GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Página 96 y 97		
Empresa magnética para el mejor talento					
Empresa magnética para el mejor talento	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 27-31		No aplica
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 57, 60 y 102		
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 57, 60 y 102		
	Remuneración salarial	Remuneración salarial	Página 57, 60 y 102		
Empresa magnética para el mejor talento					
Empresa magnética para el mejor talento	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 27-31		ODS 3
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 87-89 y 110-112		
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 22		
	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Página 110-111		
		403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Página 110		
		403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	Página 111		
		403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Página 110		
		403-9 Lesiones por accidente laboral	Página 112		
		403-10 Dolencias y enfermedades laborales	Página 112		

ESTANDAR GRI		CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP)
Empresa magnética para el mejor talento					
Empresa magnética para el mejor talento	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 27-31		ODS 5 y 10
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 98-99		
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 98-99		
	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Página 98		
Empresa magnética para el mejor talento					
Empresa magnética para el mejor talento	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 27-31		ODS 5 y 10
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 57, 60 y 102-106		
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 57, 60 y 102-106		
	GRI 406: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Página 57, 60 y 102-106		
Empresa magnética para el mejor talento					
Empresa magnética para el mejor talento	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 27-31		No aplica
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 57, 60 y 102-106		
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 57, 60 y 102-106		
	Flexibilidad y beneficios	Flexibilidad y beneficios	Página 57, 60 y 102-106		
Empresa magnética para el mejor talento					
Empresa magnética para el mejor talento	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 27-31		ODS 17
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 58, 61 y 162-163		
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 58, 61 y 162-163		
	Voluntariado	Voluntariado	Página 58, 61 y 162-163		

ESTANDAR GRI		CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP)
Energía					
Energía	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 27-31		ODS 7 PP 7, 8 Y 9
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 24, 58, 61, 87, 114-118		
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 22		
	GRI 302: Energía	302-3 Intensidad energética	Página 118		
		302-4 Reducción de consumo energético	Página 116-118		
		302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Página 118		
Emisiones					
Emisiones	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 27-31		ODS 12 y 13 PP 7, 8 y 9
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 24, 58, 61, 87, 119-120		
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 24, 58, 61, 87, 119-120		
	GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Página 120		
		305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Página 120		
Residuos					
Residuos	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 27-31		ODS 11, 12, 13 y 15 PP 7, 8 y 9
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 22, 24, 58, 61, 87, 121-123		
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 22, 24, 58, 61, 87, 121-123		
	GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Página 121-123		
		306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Página 121-123		
		306-3 Residuos generados	Página 121-123		
		306-4 Residuos no destinados a eliminación	Página 121-123		

ESTANDAR GRI		CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (PP)
Evaluación de Derechos Humanos					
Evaluación de Derechos Humanos	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 27-31		ODS 17 PP 1 y 2
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 133-139		
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 133-139		
	GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos 2016	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Página 133-139		
Cumplimiento socioeconómico					
Cumplimiento socioeconómico	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 27-31		
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 64-68		
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 47		
	GRI 419: Cumplimiento socioeconómico	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Página 47		
Anticorrupción					
Anticorrupción	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 27-31		ODS 16 PP 10
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 43-44, 64-68, 125-133		
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 22 y 131		
	GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Página 132-133		
		205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Página 44, 89 y 129		
		205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Página 132-133		

12

Estados Financieros

Certificación del Representante Legal y Contador de la Empresa

A los señores Accionistas de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. BIC

17 de febrero de 2022

Los suscritos Representante Legal y Contador Público de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC (en adelante "la Empresa") certificamos que para la emisión del Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre 2021 y del Estado de Resultados Integrales, Estado de Cambios en el Patrimonio y el Estado de Flujos de Efectivo por el año terminado en esa fecha, que conforme al reglamento se ponen a disposición de los accionistas y de terceros, se han verificado previamente las afirmaciones contenidas en ellos y las cifras han sido tomadas fielmente de los libros. Dichas afirmaciones explicitas e implícitas son las siguientes:

1. Todos los activos y pasivos, incluidos en los estados financieros de la Empresa al 31 de diciembre de 2021, existen y todas las transacciones incluidas en dichos estados financieros se han realizado durante el año terminado en esa fecha.

2. Todos los hechos económicos realizados por la Empresa, durante el año terminado el 31 de diciembre de 2021, han sido reconocidos en los estados financieros.

3. Los activos representan el potencial de producir beneficios económicos (derechos) futuros y los pasivos representan la obligación de transferir el recurso económico (obligaciones), obtenidos o a cargo de la Empresa al 31 de diciembre de 2021.

4. Todos los elementos han sido reconocidos por sus valores apropiados, de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia - (NCIF).

5. Todos los hechos económicos que afectan la Empresa han sido correctamente clasificados, descritos y revelados en los estados financieros.

Fabián Andrés Hernández Ramírez
Representante Legal

Juan Carlos Restrepo Díaz
Contador Público
Tarjeta Profesional No. 61851-T

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. BIC
ESTADOS DE SITUACION FINANCIERA SEPARADOS
31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

	Notas	Al 31 de diciembre de 2021	2020
Activos			
Activos corrientes:			
Efectivo y equivalentes de efectivo	5	546.649.625	710.149.817
Activos financieros	6	58.679.746	117.972
Deudores y otras cuentas a cobrar, neto	7	863.978.031	919.753.816
Gastos pagados por anticipado	8	234.905.205	222.225.504
Activo contractual	9	8.403.507	24.001.528
Inventarios	10	295.081.223	142.060.679
Impuestos y administraciones públicas	11	569.808.808	300.540.306
Activos mantenidos para la venta	12	235.248.343	-
Total activos corrientes		2.812.754.488	2.318.849.622
Activos no corrientes:			
Activos financieros	6	155.597.808	12.030.174
Deudores y otras cuentas a cobrar, neto	7	211.461.876	241.018.853
Gastos pagados por anticipado	8	284.802.733	140.834.583
Activo contractual	9	1.092.113	341.255
Inversiones en subsidiaria	13	2.438.851	1.215.940
Activos por derechos de uso	14	799.684.567	898.357.173
Propiedades, planta y equipo	15	4.442.944.592	4.759.197.822
Propiedades de inversión	16	8.045.056	7.542.910
Intangibles	17	1.096.753.495	1.446.999.217
Goodwill	18	1.372.301.565	1.372.301.565
Impuestos y administraciones públicas	11	322.900.595	237.843.023
Impuestos diferidos, neto	11	1.906.087.454	1.720.879.550
Total activos no corrientes		10.604.110.705	10.838.562.065
Total activos		13.416.865.193	13.157.411.687
Pasivos			
Pasivos corrientes:			
Pasivos financieros	19	187.010.315	481.025.734
Proveedores y cuentas por pagar	20	1.821.191.198	1.262.897.504
Pasivo contractual	9	96.334.508	89.850.211
Impuestos y administraciones públicas	11	362.114.933	133.413.829
Pasivos diferidos		2.590.789	2.591.776
Provisiones y pasivo pensional	21	157.272.009	173.820.033
Total pasivos corrientes		2.626.513.752	2.143.599.087
Pasivos no corrientes:			
Pasivos financieros	19	5.422.638.191	6.076.568.498
Proveedores y cuentas por pagar	20	81.747.324	88.775.317
Pasivo contractual	9	1.949.300	4.584.479
Pasivos diferidos		10.167.548	7.270.022
Provisiones y pasivo pensional	21	242.836.169	258.435.764
Total pasivos no corrientes		5.759.338.532	6.435.634.080
Total pasivos		8.385.852.284	8.579.233.167
Total patrimonio	22	5.031.012.909	4.578.178.520
Total pasivos y patrimonio		13.416.865.193	13.157.411.687

Las Notas 1 a la 33 son parte integral de estos Estados Financieros.

Fabián Andrés Hernández Ramírez
Representante Legal

Juan Carlos Restrepo Díaz
Contador Público
Tarjeta Profesional No. 61851-T

Javier Mauricio Enciso Rincón
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 80661-T
Designado por PwC Contadores y Auditores S. A. S.
(Véase mi informe del 17 de febrero de 2022)

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. BIC
ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES SEPARADOS
31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

	Notas	Año terminado el 31 de diciembre de 2021	2020
Ingresos de operación			
Ingresos provenientes de contratos con clientes	23	5.800.395.758	5.236.164.373
Otros ingresos de operación	24	110.329.735	108.514.666
		5.910.725.493	5.344.679.039
Costos y gastos de operación	25	(4.168.882.994)	(3.688.644.327)
Resultado operacional antes de depreciaciones y amortizaciones		1.741.842.499	1.656.034.712
Depreciaciones y amortizaciones	26	(1.400.693.879)	(1.371.569.795)
Resultado operacional		341.148.620	284.464.917
Gasto financiero, neto	27	(428.659.093)	(264.646.828)
Método de participación patrimonial	13	222.911	(742.055)
Resultado antes de impuestos		(87.287.562)	19.076.034
Impuesto sobre la renta y complementarios	11	188.876.521	(19.633.105)
Resultado neto del año		101.588.959	(557.071)
Resultado neto básico por acción		29,79	(0,16)
Otro resultado integral			
Partidas que se reclasifican al estado de resultados:			
Valoración de instrumentos derivados de coberturas, neto de impuestos	11	291.322.633	(308.556.675)
Resultados actuariales por beneficios post- empleo	11 y 22	475.573	(952.878)
		291.798.206	(309.509.553)
Partidas que no se reclasifican al estado de resultados:			
Revaluación de bienes inmuebles, neto de impuestos	11	59.447.224	-
Otro resultado integral		351.245.430	(309.509.553)
Resultado neto integral del año		452.834.389	(310.066.624)

Las Notas 1 a la 33 son parte integral de estos Estados Financieros.

Fabián Andrés Hernández Ramírez
Representante Legal

Juan Carlos Restrepo Díaz
Contador Público
Tarjeta Profesional No. 61851-T

Javier Mauricio Enciso Rincón
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 80661-T
Designado por PwC Contadores
y Auditores S. A. S.
(Véase mi informe del 17 de febrero de 2022)

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. BIC
ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO SEPARADOS
31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

	Capital suscrito y pagado	Prima en colocación de acciones	Reservas	Otros instrumentos de patrimonio	Superávit (déficit) por revaluación y derivados de cobertura	Superávit (déficit) por método de participación	Resultados acumulados	Total patrimonio
Saldos al 31 de diciembre de 2019	3.410.059	9.822.380.645	36.105.611	1.263.049.667	572.570.462	(2.623.667)	(4.997.008.164)	6.697.884.613
Emisión de acciones	16	-	-	-	-	-	-	16
Pago del cupón de instrumento de patrimonio perpetuo (Nota 22)	-	-	-	-	-	-	(55.037.974)	(55.037.974)
Pago del instrumento de patrimonio perpetuo (Nota 22)	-	-	-	(1.263.049.667)	-	-	(426.095.333)	(1.689.145.000)
Reservas distribuibles	-	-	34.925.054	-	-	-	(34.925.054)	-
Resultado neto del año	-	-	-	-	-	-	(557.071)	(557.071)
Traslados (Nota 22)	-	-	-	-	(143.680.193)	-	143.680.193	-
Otro resultado integral del año (Nota 22)	-	-	-	-	(309.509.553)	-	-	(309.509.553)
Integración de partidas por fusión Nota 22)*	-	-	-	-	(1.559.178)	2.623.667	(66.521.000)	(65.456.511)
Saldos al 31 de diciembre de 2020	3.410.075	9.822.380.645	71.030.665	-	117.821.538	-	(5.436.464.403)	4.578.178.520
Resultado neto del año	-	-	-	-	-	-	101.588.959	101.588.959
Traslados (Nota 22)	-	-	-	-	(24.224.877)	-	24.224.877	-
Otro resultado integral del año (Nota 22)	-	-	-	-	351.245.430	-	-	351.245.430
Saldos al 31 de diciembre de 2021	3.410.075	9.822.380.645	71.030.665	-	444.842.091	-	(5.310.650.567)	5.031.012.909

Las Notas 1 a la 33 son parte integral de estos Estados Financieros.

Fabián Andrés Hernández Ramírez
Representante Legal

Juan Carlos Restrepo Díaz
Contador Público
Tarjeta Profesional No. 61851-T

Javier Mauricio Enciso Rincón
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 80661-T
Designado por PwC Contadores
y Auditores S. A. S.
(Véase mi informe del 17 de febrero de 2022)

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. BIC
ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO SEPARADOS
31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

	Notas	Año terminado el 31 de diciembre de 2021	2020
Flujos de efectivo neto originado en actividades de operación			
Efectivo recibido de clientes		6.754.118.807	5.794.999.949
Efectivo pagado a proveedores y otras cuentas por pagar		(4.315.563.836)	(3.931.058.236)
Impuestos pagados		(373.851.088)	(288.667.077)
Intereses netos pagados y otros gastos financieros		(356.457.342)	(196.124.522)
Autorretenciones del impuesto sobre la renta		(171.461.264)	(202.446.952)
Intereses pagados por arrendamientos financieros	19	(69.117.801)	(43.276.874)
Efectivo neto provisto por actividades de operación		1.467.667.476	1.133.426.288
Flujos de efectivo neto usado en actividades de inversión			
Cobros por venta de bienes inmuebles y equipos		40.917.192	260.109.100
Inversión en subsidiaria - emisión de acciones	1	(1.000.000)	-
Pagos por inversiones en planta y equipo e intangibles		(712.454.025)	(1.040.928.287)
Efectivo y equivalentes de efectivo provisto por las entidades fusionadas por absorción en 2020		-	40.061.950
Efectivo neto usado en actividades de inversión		(672.536.833)	(740.757.237)
Flujos de efectivo neto usado en actividades de financiación			
Nueva deuda financiera	19	897.983.799	3.178.695.620
Cobros por cobertura de tipo de cambio		62.215.304	643.533.509
Pago arrendamiento financiero	19	(266.425.820)	(234.649.447)
Pago deuda financiera	5 y 19	(1.652.404.118)	(529.220.993)
Emisión de bono senior		-	1.813.930.000
Pago cupón instrumento de patrimonio perpetuo		-	(84.911.387)
Pago instrumento de patrimonio perpetuo	22	-	(1.997.915.000)
Pago bono senior		-	(2.841.673.200)
Efectivo neto usado en actividades de financiación		(958.630.835)	(52.210.898)
(Disminución) aumento neto de efectivo y equivalentes de efectivo		(163.500.192)	340.458.153
Efectivo y equivalentes de efectivo a enero 1		710.149.817	369.691.664
Efectivo y equivalentes de efectivo a diciembre 31	5	546.649.625	710.149.817
Efectivo y equivalentes de efectivo a enero 1		710.149.817	369.691.664
Efectivo, caja y bancos		497.823.353	320.592.065
Inversiones temporales		212.326.464	49.099.599
Efectivo y equivalentes de efectivo a diciembre 31		546.649.625	710.149.817
Efectivo, caja y bancos		437.529.560	497.823.353
Inversiones temporales		109.120.065	212.326.464

Fabián Andrés Hernández Ramírez
Representante Legal

Juan Carlos Restrepo Díaz
Contador Público
Tarjeta Profesional No. 61851-T

Javier Mauricio Enciso Rincón
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 80661-T
Designado por PwC Contadores
y Auditores S. A. S.
(Véase mi informe del 17 de febrero de 2022)

1. Información general

a) Ente Económico

Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC (en adelante "la Empresa"), fue constituida como sociedad comercial anónima por acciones en Colombia mediante Escritura Pública No. 1331 del 16 de junio de 2003 con una duración hasta el 31 de diciembre de 2092 y con domicilio principal en Bogotá D.C. ubicada en la transversal 60 No.114 A 55. La Empresa cuyo capital pertenece mayoritariamente a particulares, se encuentra sometida al régimen jurídico previsto en la Ley 1341 de 2009 y demás normas aplicables, siendo así catalogada como una empresa de servicios públicos (E.S.P.).

La Empresa tiene por objeto social principal, la organización, operación, prestación, provisión, explotación de las actividades, redes y los servicios de telecomunicaciones, tales como telefonía pública básica conmutada local, local extendida y de larga distancia nacional e internacional, servicios móviles, servicios de telefonía móvil celular en cualquier orden territorial, nacional o internacional, portadores, teleservicios, telemáticos, de valor agregado, servicios satelitales en sus diferentes modalidades, servicios de televisión en todas sus modalidades incluyendo televisión por cable, servicios de difusión, tecnologías inalámbricas, video, servicios de alojamiento de aplicaciones informáticas, servicios de data center, servicios de operación de redes privadas y públicas de telecomunicaciones y operaciones totales de sistemas de información, servicios de provisión y/o generación de contenidos y aplicaciones, servicios de información y cualquier otra actividad, producto o servicio calificado como de telecomunicaciones, y/o de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) tales como, recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como voz, datos, texto, video e imágenes, incluidas sus actividades complementarias y suplementarias, dentro del territorio nacional y en el exterior y en conexión con el exterior, empleando para ello bienes, activos y derechos propios o ejerciendo el uso y goce sobre bienes, activos y derechos de terceros. Así mismo, la Empresa podrá desarrollar las actividades comerciales que han sido definidas en sus estatutos sociales.

La Empresa, el 27 de septiembre de 2017, adquirió la participación accionaria mayoritaria de las sociedades Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S. A. E.S.P. y Metropolitana de Comunicaciones S. A. E.S.P. equivalente al 99,99% y 99,97%, respectivamente. De esta manera, Telefónica S. A., adquirió el control de estas sociedades a través de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P BIC y los días 9 y 8 de noviembre de 2017 se registró la mencionada situación de control en la Cámara de Comercio de Bucaramanga y Barranquilla, respectivamente. El 9 de abril de 2018 la Empresa registró en la Cámara de Comercio la situación de Grupo Empresarial de la Empresa, la Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S. A. E.S.P. y Metropolitana de Comunicaciones S. A. E.S.P. con la controlante Telefónica S. A.

El día 27 de mayo de 2020, mediante Escritura Pública No. 769 otorgada en la Notaría Dieciséis (16) del Circulo de Bogotá D.C., se solemnizó la reforma estatutaria de fusión, en virtud de la cual Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC absorbió a Metrotel y Telebucaramanga. La referida escritura pública quedó inscrita en el Registro Mercantil de la Cámara de Comercio de Bogotá D.C., el 28 de mayo de 2020.

El 28 de julio de 2020 la Empresa registró en la Cámara de Comercio la modificación de la situación de Grupo Empresarial de la Empresa, en el sentido de indicar que este se configura solamente entre la Empresa y la controlante Telefónica S. A.

Las sociedades Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S. A. E.S.P. y Metropolitana de Comunicaciones S. A. E.S.P. eran propietarias del 100% de las acciones de la sociedad Operaciones Tecnológicas y Comerciales S. A. S. –"Optecom", por lo cual previa solicitud de la Empresa a Optecom Colombia S. A. S., esta sociedad procedió a (i) cancelar los títulos de Metrotel y Telebucaramanga; (ii) emitir a nombre de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC los títulos correspondientes a las 2.330 acciones que poseían Metrotel y Telebucaramanga; e (iii) inscribir en el libro de registro de acciones a la sociedad Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC como accionista de Optecom. En consecuencia, Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC tiene una participación correspondiente al 100% del capital social de Optecom. La situación de control frente a Optecom se predica de Telefónica S. A., quien la registró ante la Cámara de Comercio de Barranquilla el 8 de noviembre de 2018.

La empresa Operaciones Tecnológicas y Comerciales S. A. S. - "Optecom" fue constituida de acuerdo con las leyes colombianas el 22 de octubre de 2013 como sociedad por acciones simplificada (S. A. S.). El objeto social principal consiste en la realización de una o varias de las actividades previstas en la Ley 1341 de 2009, para los proveedores de redes y servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones y demás actividades propias y complementarias del sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones. El término de duración de la empresa es indefinido, la dirección registrada como domicilio y oficina principal es Vía 40 73-290 Oficina 409 (Barranquilla – Colombia).

El 8 de marzo de 2021 se protocolizó la reforma estatutaria consistente en la modificación de los artículos UNO y CUATRO de los Estatutos Sociales relativos al "Nombre y Naturaleza" y "Objeto Social", respectivamente. El 12 de marzo de 2021 se procedió con la inscripción en el Registro Mercantil de la Cámara de Comercio de Bogotá de la mencionada escritura pública. De acuerdo con lo anterior, a partir del 8 de marzo de 2021, la denominación social de la Empresa es "Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC" y en su objeto social se incluyeron las actividades asociadas a la adopción de la condición legal de Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo (BIC) y la importación, comercialización, instalación y arrendamiento de equipos para la vigilancia y seguridad privada.

b) Integración Filiales y Proceso de Fusión

Con el pago anticipado del contrato de explotación con el Parapat en 2017 y la trasferencia a la Empresa de las acciones que éste tenía en la Empresa Metropolitana de Telecomunicaciones S. A. E.S.P. y la Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S. A. E.S.P. – (las Filiales), la Empresa ha logrado con las Filiales: (i) la integración operativa sin afectar el servicio; (ii) la gestión integral de procesos, (iii) la unificación de la marca y la oferta y (iv) sinergias importantes.

El día 27 de mayo de 2020, se solemnizó la reforma estatutaria de fusión, en virtud de la cual Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. absorbió a Metrotel y Telebucaramanga.

El 23 de septiembre de 2020 se perfeccionó la anotación en cuenta de los accionistas de Metrotel y Telebucaramanga que adquirieron acciones de la Sociedad como consecuencia del proceso de fusión. Esta operación fue registrada por el Depósito Centralizado de Valores (Deceval) en el en el libro de accionistas de la Empresa, quien lleva la administración del libro. Un detalle de este proceso se presenta en los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2020.

c) Reforma Estatutaria (i) Adopción de la condición legal de Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo (BIC) e (ii) inclusión de actividades que la Empresa se compromete a desarrollar en su condición de sociedad BIC y actividades para el suministro de soluciones de telecomunicaciones de seguridad.

En reunión ordinaria celebrada el 16 de marzo de 2020, la Asamblea General de Accionistas de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. aprobó (i) la adopción de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. de la condición legal de Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo (BIC) y (ii) modificar los artículos uno y cuatro de los Estatutos Sociales para agregar en la denominación social la expresión "Beneficio e Interés Colectivo" o la sigla "BIC" e incluir en el objeto social las siguientes actividades: (a) Adquirir bienes o contratar servicios de empresas de origen local o que pertenezcan a mujeres y minorías y dar preferencia en la celebración de contratos a los proveedores de bienes y servicios que implementen normas equitativas y ambientales; (b) Crear un manual para sus empleados, con el fin de consignar los valores y expectativas de la sociedad; (c) Divulgar ante sus trabajadores los estados financieros de la sociedad; (d) Establecer una remuneración salarial razonable para sus trabajadores y analizar las diferencias salariales entre sus empleados mejor y peor remunerados para establecer estándares de equidad; (e) Brindar opciones de empleo que le permitan a los trabajadores tener flexibilidad en la jornada laboral y crear opciones de teletrabajo, sin afectar la remuneración de sus trabajadores; (f) Efectuar, anualmente, auditorías ambientales sobre eficiencia en uso de energía, agua y desechos y divulgar los resultados al público en general y capacitar a sus empleados en la misión social y ambiental de la sociedad; (g) Supervisar las emisiones de gases invernadero generadas a causa de la actividad empresarial, implementar programas de reciclaje o de reutilización de desperdicios, aumentar progresivamente las fuentes de energía renovable utilizadas por la sociedad y motivar a sus proveedores a realizar sus propias evaluaciones y auditorías ambientales en relación con el uso de electricidad y agua, generación de desechos, emisiones de gases de efecto invernadero y empleo de energías renovables; (h) Incentivar las actividades de voluntariado y crear alianzas con fundaciones que apoyen obras sociales en interés de la comunidad; e (i) Importación, comercialización, instalación y arrendamiento de equipos para la vigilancia y seguridad privada.

El 25 de febrero de 2021 la Asamblea General de Tenedores de Bonos Ordinarios Emisión 2019 de la Empresa, aprobó la modificación del artículo cuatro de los Estatutos Sociales, en los términos de la aprobación realizada por la Asamblea de General de Accionistas de la Empresa.

El 8 de marzo de 2021, mediante la escritura pública No. 0749 de la Notaría Once del Circulo de Bogotá, se protocolizó la reforma estatutaria consistente en la modificación de los artículos uno y cuatro de los Estatutos Sociales relativos al "Nombre y Naturaleza" y "Objeto Social", respectivamente. A partir de dicha fecha, la denominación social de la Empresa es "COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. BIC" y en su objeto social se incluyeron las actividades asociadas a la adopción de la condición legal de Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo (BIC) y la importación, comercialización, instalación y arrendamiento de equipos para la vigilancia y seguridad privada.

d) Capitalización Operaciones Tecnológicas y Comerciales S. A. S. - Optecom.
En reunión celebrada el día 15 de febrero de 2021, la Junta Directiva de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC, aprobó la suscripción de acciones ordinarias de Optecom hasta por la suma de $1.000.000. Mediante comunicación de fecha 12 de mayo de 2021 Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC aceptó la oferta de mil (1.000) acciones ordinarias emitidas por Optecom y ofrecidas a su valor nominal, un millón de pesos ($1.000.000) cada una. La suscripción de las acciones se realizó en los términos previstos en el reglamento de emisión y colocación de acciones.

e) Acuerdo para la adquisición de activos con DIRECTV Colombia Ltda.
El 24 de mayo de 2021, Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P BIC suscribió un acuerdo para la adquisición del negocio de internet fijo o dedicado inalámbrico (Fixed Wireless Acess -FWA) de DirecTV Colombia Ltda., que incluye obligaciones, declaraciones y términos de indemnidad usuales y en condiciones de mercado para este tipo de transacciones.

El 9 de julio de 2021, se suscribió un acuerdo modificatorio en el cual se cambió la estructura de la operación sin cambiar las obligaciones, declaraciones y términos de indemnidad inicialmente estipulados.

El acuerdo terminó, por cuanto no se cumplieron algunas de las condiciones precedentes pactadas por las partes antes de la fecha límite prevista para el efecto en el mismo es decir al 31 de diciembre de 2021.

f) Operación con Kohlberg Kravis Roberts ("KKR")
El 16 de julio de 2021 Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC y KKR celebraron un acuerdo para suscribir los siguientes contratos:

(i) Un contrato de compraventa sobre los activos de fibra óptica de propiedad Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC con una sociedad colombiana controlada por KKR ("InfraCo") a cambio un pago inicial de USD 320 millones, el cual puede estar sujeto a ajustes posteriores al cierre en condiciones usuales para este tipo de operaciones, así como, un pago posterior consistente en la posibilidad de percibir un mayor ingreso por su resultado en las actividades de despliegue de red, por un valor hasta de USD100 millones adicionales.

(ii) Un contrato mediante el cual Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC suscribirá una participación en una sociedad española controlada por KKR equivalente al 40%, detentando KKR el restante 60%. La inversión de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC se realizaría con una parte de los recursos provenientes de la venta de los activos de fibra óptica.

(iii) Varios contratos comerciales entre Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC e InfraCo para la prestación de servicios mayoristas de conectividad por parte de InfraCo a Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC, el desarrollo de actividades de despliegue de red de fibra óptica, y otros servicios asociados.

La suscripción de los contratos de los Numerales (i) y (iii), así como el perfeccionamiento de las operaciones de todos los contratos antes mencionados se sujetó a las estipulaciones contractuales respectivas y a la obtención de las autorizaciones regulatorias correspondientes.

g) Acuerdo de transacción con la Empresa de Teléfonos de Bogotá S. A. E.S.P. ("ETB").
El 2 de agosto de 2021, Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC suscribió un acuerdo de transacción con la ETB, en virtud del cual las partes transigen de manera definitiva y con efectos de cosa juzgada, las pretensiones del proceso ejecutivo y precaven cualquier eventual conflicto o reclamación fundada en la aplicación de los cargos de acceso establecidos en las Resoluciones 463 de 2001 y 489 de 2002 con anterioridad al 31 de diciembre de 2007, asociadas a los contratos de acceso, uso e interconexión, celebrados el 11 y 13 de noviembre de 1998.

El 27 de agosto, la Empresa fue notificado de la providencia mediante la cual el Tribunal Administrativo de Cundinamarca, Sección Tercera - Subsección A-, aprobó el acuerdo de transacción celebrado con la Empresa de Teléfonos de Bogotá S. A. E.S.P. y declara terminado el proceso ejecutivo identificado con el número de radicación 25000232600020090063601. En virtud del acuerdo, las partes transigen de manera definitiva y con efectos de cosa juzgada, las pretensiones del citado proceso ejecutivo y precaven cualquier eventual conflicto o reclamación fundada en la aplicación de los cargos de acceso establecidos en las Resoluciones 463 de 2001 y 489 de 2002 con anterioridad al 31 de diciembre de 2007, asociadas a los contratos de acceso, uso e interconexión, celebrados el 11 y 13 de noviembre de 1998. ETB pagó la Empresa la suma de $114.900.000, en un solo contado.

h) Reforma Tributaria 2021.
El 14 de septiembre de 2021 el Congreso de la República de Colombia aprobó la Reforma Tributaria Ley 2155. En el texto de la reforma se destaca el incremento de la tarifa del impuesto de renta del 30% al 35% a partir del año 2022, y la disminución del beneficio del 100% al 50% del descuento tributario de los pagos del impuesto de industria y comercio a partir del 2022, asuntos que fueron considerados por la Empresa en sus estados financieros al cierre del ejercicio 2021.

2. Operaciones

2.1. Impactos de la Emergencia Económica y Sanitaria Ocasionada por el Covid-19.

La Empresa continua con el desarrollo de las actividades propias de su objeto social, dentro del marco de las disposiciones expedidas por el Gobierno Nacional y las Autoridades locales, actuando de manera responsable y preventiva y, adoptando las medidas tendientes a garantizar la continuidad en la operación, la prestación de los servicios y la atención adecuada de clientes, proveedores, colaboradores, contratistas y grupos de interés, de manera oportuna para llevar a cabo las medidas emitidas por las autoridades sanitarias del Gobierno Nacional y las propias implementadas por nuestra Organización. Al cierre de diciembre del 2021 la Empresa frente al COVID-19 ha tenido impactos limitados en las operaciones y los estados financieros, ha logrado contrarrestar los riesgos y mantiene un equilibrio en la operación, con una evolución positiva en los resultados.

2.2. Negocio en marcha

La Empresa en desarrollo de las actividades propias de su objeto social analiza no solo la medición de activos y pasivos, estimados contables y revelaciones apropiadas, sino también, la capacidad de la Empresa para continuar como un negocio en marcha.

La administración sigue teniendo una expectativa razonable que la Empresa cuenta con los recursos adecuados para continuar en funcionamiento durante al menos los próximos 12 meses y que la base contable de empresa en funcionamiento sigue siendo adecuada. La Empresa dispone de recursos que comprenden efectivo y equivalentes de efectivo por $546.649.625, otros activos de alta liquidez y líneas de crédito no utilizadas disponibles a la fecha de emisión de estos estados financieros separados.

Además, para responder a un escenario negativo severo, la Administración de la Empresa mantiene la capacidad de tomar las acciones de mitigación para reducir costos, optimizar el flujo de caja de la Empresa y preservar la liquidez.

Con base en la posición de liquidez de la Empresa a la fecha de emisión de estos estados financieros separados, y a la luz de la incertidumbre que rodea el desarrollo futuro del Covid-19 y sus variantes, la administración continúa teniendo una expectativa razonable de contar con los recursos adecuados para continuar en operación y que la base contable de Empresa en funcionamiento sigue siendo adecuada.

Estos estados financieros separados han sido preparados sobre una base de negocio en marcha y no incluyen ningún ajuste a los valores en libros y clasificación de activos, pasivos y gastos reportados que de otra manera podrían ser requeridos si la base de negocio en marcha no fuera apropiada.

2.3. Principales Aspectos Regulatorios

Los principales aspectos regulatorios son los siguientes:

a) Autoridades Sectoriales
Las autoridades sectoriales con las cuales la Empresa tiene vínculos a nivel regulatorio, de inspección y vigilancia son entre otros; i) Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – (en adelante MINTIC); ii) Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC; iii) Agencia Nacional del Espectro – ANE; iv) Superintendencia de Industria y Comercio; v) Superintendencia Financiera de Colombia – SFC y Superintendencia de Sociedades.

b) Régimen del Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Mediante la Ley 1341 del 30 de julio de 2009 se definen principios y conceptos aplicables a las sociedades de la Información y la Organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones, se establece el marco general para la formulación de las políticas públicas en el sector de las

Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se definen los principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de dichas tecnologías, produciéndose una transformación en el sector de telecomunicaciones como consecuencia de la evolución en las tendencias tecnológicas y de mercado, dando paso a un sector más amplio que involucra el uso y apropiación de las TIC en todos los temas de la Empresa.

A su vez, esta norma fue reformada por la Ley 1978 del 25 de julio de 2019, que moderniza el sector de las TIC, distribuye competencias, y crea un regulador único. El artículo 10 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 7 de la ley 1978 de 2019, establece el régimen de habilitación general para la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, incluyendo el servicio de televisión por suscripción; esta habilitación se entiende surtida formalmente, cuando el interesado se inscribe en el registro TIC, dispuesto por el Artículo 15 de la Ley 1341 de 2009, del mismo modo este artículo mantiene, para los servicios de telecomunicaciones, su condición de servicios públicos a cargo del Estado.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 11 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 8 de la ley 1978 de 2019, el uso del espectro requiere permiso previo, expreso y otorgado por el MINTIC , igualmente, conforme lo dispuesto en el Artículo 13 de la ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 10 de la ley 1978 de 2019, el otorgamiento o renovación del permiso para utilizar un segmento del espectro radioeléctrico dará lugar al pago, a favor del Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y a cargo del titular del permiso, de una contraprestación cuyo importe fue fijado mediante la Resolución 290 de 2010, modificada por la Resolución 2877 del año 2011, y por la resolución 0903 de 2020 expedida por el MINTIC, normas compiladas en el Decreto 1078 de 2015 y sus modificaciones.

El Artículo 68 de la Ley 1341 de 2009 establece el régimen de transición para las empresas establecidas al momento de expedición de la Ley, señalando que respetará sus títulos habilitantes (concesiones, licencias, permisos, autorizaciones) hasta por el término de su duración y bajo las condiciones previstas en sus regímenes particulares. Adicionalmente, establece que dichos operadores podrán acogerse al régimen de habilitación general lo cual les genera el derecho a renovar los permisos para uso del espectro por una sola vez, luego de lo cual resultará aplicable el régimen general de renovación de permisos a las telecomunicaciones, previsto en el Artículo 11 de la citada Ley. Este régimen de transición se aplica también a los operadores de televisión por suscripción que quieran acogerse al régimen de habilitación general para prestar ese servicio, de acuerdo con el artículo 32 de la Ley 1978 de 2019.

A las empresas que prestan los servicios de telefonía pública básica conmutada, telefonía local móvil en el sector rural y larga distancia no les será aplicable la Ley 142 de 1994 respecto de estos servicios, salvo, lo establecido en los Artículos 4 sobre carácter esencial, 17 sobre naturaleza jurídica de las empresas, 24 sobre el régimen tributario y el título tercero, Artículos 41, 42 y 43 sobre el régimen laboral, garantizando los derechos de asociación y negociación colectiva y los derechos laborales de los trabajadores.

En todo caso, se respetará la naturaleza jurídica de las empresas prestatarias de los servicios de telefonía pública básica conmutada y telefonía local móvil en el sector rural, como Empresa de Servicio Público (E.S.P.).

c) Habilitaciones para Prestar Servicios de Telecomunicaciones.
Desde el 8 de noviembre de 2011, la Empresa se encuentra habilitada de manera general para proveer redes y servicios de telecomunicaciones. En relación con la prestación del servicio de telefonía móvil celular el 28 de noviembre de 2013, se presentó la manifestación de acogimiento al Régimen de Habilitación General, en los términos de la Ley 1341 de 2009 y el Decreto 2044 de 2013, y como consecuencia se terminaron los contratos de concesión que habilitaban la prestación de ese servicio; del mismo modo se realizó la modificación del registro TIC correspondiente, el cual según correo recibido por el Ministerio de TIC, quedó aprobado el 17 de diciembre de 2013, fecha a partir de la cual se aplica el nuevo régimen de habilitación general y se generó el derecho a la renovación de los permisos de uso de espectro en los términos de su título habilitante, permisos y autorizaciones hasta el 28 de marzo de 2014, lo cual ocurrió con la expedición de la Resolución 597 de 2014, la cual quedó en firme el 31 de marzo de 2014. A través de dicha resolución se renovó el permiso para el uso del espectro en las bandas 835.020 MHz a 844.980 MHz, 846.510 MHz a 848.970, 880.020 a 889.980 MHz, 891.510 MHz a 893.970 MHz, 1870 MHz a 1877,5 MHz y 1950 MHz a 1957,5 hasta el 28 de marzo de 2024.

La Empresa cuenta con permiso para prestar servicios móviles con 15 MHz de espectro en la banda 1900 MHz adjudicados de acuerdo con las condiciones del proceso previsto en la Resolución 1157 de 2011. Con esta asignación, la Empresa cuenta con un total de 55 MHz de espectro para prestar servicios móviles distribuidos de la siguiente manera: 30 MHz en la banda en 1900 y 25 MHz en la banda 850. La duración del permiso otorgado en 2011, para el uso de 15 MHz en la banda 1900 es de 10 años contados a partir del 20 de octubre de 2011. En marzo de 2021 la empresa presentó su solicitud de renovación en los términos dispuestos por la normatividad vigente; mediante resolución 2803 del 19 de octubre el Ministerio renovó el permiso de uso de Espectro por 20 años, decisión que ha sido recurrida por la empresa el pasado 3 de noviembre y que está pendiente de decisión por parte de la autoridad.

Del mismo modo, en el proceso de subasta de 4G, la Empresa obtuvo 30 MHz de espectro en la banda de 1710 MHz a 1755 MHz pareada con 2110 MHz a 2.155 MHz, recurso que quedó asignado mediante Resolución 2625 de 2013, con una vigencia de 10 años, confirmada mediante Resolución 4142 del 25 de octubre de 2013.

d) Concesión Televisión
La Empresa contaba con el contrato de concesión No.17 de enero de 2007 otorgado por la Comisión Nacional de Televisión – hoy liquidada, el cual fue prorrogado a través del otrosí No. 3 el 22 de febrero de 2017 por 10 años más, por la Autoridad Nacional de Televisión – hoy en liquidación. El objeto de esta concesión era operar y explotar el servicio de televisión satelital (DBS) o televisión directa al hogar (DTH), así como la comercialización e instalación de equipos de recepción de señales provenientes de un segmento espacial y recaudo de los derechos.

Con posterioridad, la Ley 1978 de 2019 en su artículo 39 suprimió y liquidó la Autoridad Nacional de Televisión – ANTV. Desde entrada en vigencia de la norma, todas

las funciones de regulación y de inspección, vigilancia y control en materia de contenidos son ejercidas por la CRC; las demás funciones de inspección, vigilancia y control son ejercidas por el MINTIC. Así mismo, las funciones de protección de la competencia y de protección del consumidor son ejercidas por la SIC, con excepción de las expresamente asignadas en la norma comentada.

El 26 de julio de 2019, Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC le manifestó al MINTIC el interés por acogerse al régimen de habilitación general para prestar el servicio de televisión por suscripción, como lo permitía el artículo 32 de la Ley 1978 de 2019. Esto implica que el contrato de concesión con la ANTV (en liquidación) se terminó anticipadamente y a partir de esa fecha a la Empresa le aplicó el régimen de contraprestaciones de telecomunicaciones de 2.2% de los ingresos brutos, en lugar del de televisión por suscripción de aproximadamente 4.5% de los ingresos brutos, porcentaje que posteriormente se redujo al 1.9% para todos los servicios en 2021. La licencia para prestar Internet Protocol Televisión (IPTV) ahora es el registro TIC, que administra el MINTIC y le permite a la Empresa prestar el servicio en neutralidad tecnológica, tanto por Direct to Home (DTH) como por cable Internet Protocol Televisión (IPTV).

e) Interconexión
De acuerdo con la Ley 1341 de 2009, los proveedores de redes deben permitir la interconexión de sus redes y el acceso y uso a sus instalaciones a cualquier proveedor que lo solicite. El régimen de interconexión bajo el cual la Empresa tiene vigente sus contratos de Interconexión se encuentra en el título IV de la Resolución 5050 de 2016 de la CRC. El esquema actual de tarifas de cargos de acceso entre operadores de telecomunicaciones se encuentra en las Resoluciones 5050 de 2016 modificada por la resolución 5108 de 2017.

En cuanto al roaming automático nacional, la resolución CRC 5107 de 2017 reguló el precio de esta instalación esencial para voz, datos y SMS. Así mismo, la resolución CRC 5108 de 2018 reguló el volumen de descuentos y la metodología del precio base para cobrar a los operadores móviles virtuales.

En 2021 el regulador modificó las condiciones de la remuneración del servicio de Roaming Automático Nacional (RAN), con la expedición de la resolución CRC 6298. Mantuvo la senda vigente de precios tope de RAN de voz, y definió su aplicación al ámbito geográfico del listado de 460 municipios determinados en la propia norma, al valor del cargo de acceso móvil. El listado por municipio también aplica para el precio regulado del RAN de datos. La lista de municipios será actualizada el 1 de enero de 2024.

A la modificación del Plan Nacional de Numeración, la Empresa dio cumplimiento a lo dispuesto en la resolución CRC 5967 del año 2020 en los plazos establecidos. Con esta medida se eliminaron los prefijos de larga distancia nacional y se antepuso a toda la numeración fija nacional el prefijo 60. Se permitió la coexistencia de los dos sistemas hasta el 30 de noviembre de 2021. En la fase conocida como establecimiento, del 1 de diciembre de 2021 al 28 de febrero de 2022, si el usuario marca de la forma anterior la Empresa está obligada a incluir una grabación telefónica que informe de los cambios. Para las llamadas internacionales entrantes, la coexistencia va del 1 de septiembre de 2021 al 31 de enero de 2022, y el establecimiento, del 1 de febrero al 30 de mayo de 2022.

3. Bases de presentación y principales políticas y prácticas contables

3.1. Normas Contables Profesionales Aplicadas

3.1.1. Bases de Presentación
La Empresa prepara sus estados financieros separados de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia (NCIF) establecidas en la Ley 1314 de 2009 que corresponden a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) traducidas de manera oficial y autorizadas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB, por sus siglas en inglés), hasta el año 2018, e incorporadas en la regulación colombiana, por el Decreto Reglamentario 2420 de 2015, modificado por los Decretos 2496 de 2015, 2131 de 2016, 2170 de 2017, 2483 de 2018 y 2270 de 2019. Estas normas pueden diferir en algunos aspectos de los establecidos por otros organismos de control del Estado.

Los presentes estados financieros separados han sido preparados sobre la base del modelo de costo histórico a excepción de los terrenos, edificios y los instrumentos financieros derivados que han sido medidos por su valor razonable.

Los importes en libros de los activos y pasivos reconocidos y designados como partidas cubiertas en las relaciones de cobertura de valor razonable que de otro modo se hubieran contabilizado por su costo amortizado, se han ajustado para registrar los cambios en los valores razonables atribuibles a los riesgos que se cubren en las respectivas relaciones de cobertura eficaces.

Los estados financieros separados se presentan en pesos colombianos, que es la moneda funcional de la Empresa, y todos los valores en pesos colombianos se redondean a la unidad de miles más próxima salvo cuando se indique lo contrario.

Los estados financieros separados fueron autorizados por el Comité de Auditoría el 10 de febrero de 2022 y aprobados para su emisión por la Junta Directiva el 17 de febrero de 2022 según Acta No.148. Los mismos pueden ser modificados y deben ser aprobados por la Asamblea de Accionistas.

3.1.2. Estados Financieros Separados
Los estados financieros separados presentan la información de la Empresa como una entidad individual reconociendo las inversiones en subsidiarias por el método de participación patrimonial. Por estatutos, la Empresa efectúa corte de cuentas y prepara estados financieros anualmente al 31 de diciembre.

3.1.3. Inversión en Subsidiaria
La inversión en la subsidiaria en la cual la Empresa tiene control al poseer en forma directa más del 50% del capital social, se contabilizan por el método de participación patrimonial. Bajo este método, las inversiones se registran inicialmente al costo y posteriormente se ajustan, con abono o cargo a resultados según sea el caso, para reconocer la participación en las utilidades o pérdidas en las subsidiarias, previa eliminación de las utilidades no realizadas entre compañías. La distribución

en efectivo de las utilidades de estas compañías se registra como un menor valor de la inversión.

Adicionalmente, también se registra como un mayor o menor valor de las inversiones indicadas anteriormente, la participación proporcional en las variaciones en otras cuentas del patrimonio de las subsidiarias, diferente a resultados del ejercicio, con abono o cargo a la cuenta de superávit por método de participación en el patrimonio.

3.1.4. Estimaciones y juicios contables

La preparación de Estados Financieros de acuerdo con las NCIF requiere del uso de ciertas estimados contables críticos. Con base en lo anterior, la Administración realiza juicios, estimaciones y asunciones que podrían afectar los valores de ingresos, costos y gastos, activos y pasivos reportados a la fecha de los Estados Financieros, incluyendo las revelaciones respectivas en períodos futuros. Aun cuando pueden llegar a diferir de su efecto final, la Administración considera que las estimaciones y supuestos utilizados fueron los adecuados en cada una de las circunstancias.

Los estimados y juicios usados son continuamente evaluados y se basan en la experiencia histórica y otros factores, incluyendo la expectativa de ocurrencia de eventos futuros que se consideran razonables de acuerdo con las circunstancias.

El siguiente es un resumen de los principales estimados contables y juicios hechos por la Empresa en la preparación de los Estados Financieros Separados:

- Las hipótesis empleadas para el cálculo del valor razonable de los instrumentos financieros,
- La valoración de los activos financieros para determinar la existencia de pérdidas por deterioro de los mismos, La vida útil de las propiedades, planta y equipo e intangibles,
- Las variables usadas y las hipótesis empleadas en la evaluación y determinación de los indicadores de deterioro de valor de los activos no financieros,
- Las variables usadas en la evaluación y determinación de las pérdidas y de la obsolescencia de los inventarios,
- La tasa de descuento utilizada en el cálculo del pasivo por arrendamiento y del derecho de uso,
- La probabilidad de ocurrencia y el valor de los pasivos que determinan el monto a reconocer como provisiones relacionadas con litigios y reestructuraciones,
- Los supuestos empleados en el reconocimiento del pasivo por desmantelamiento,
- La evaluación de la probabilidad de tener utilidades futuras para el reconocimiento de los activos por impuesto diferido,
- El tiempo estimado para depreciar los derechos de uso; las hipótesis empleadas en el cálculo de las tasas de crecimiento de los contratos de arriendo registrados como derechos de uso, y las variables utilizadas para la valoración del pasivo por arrendamiento.

Estas estimaciones se han realizado en función de la mejor información disponible sobre los hechos analizados en la fecha de preparación de los estados financieros separados, la cual puede dar lugar a modificaciones futuras en virtud de posibles situaciones que puedan ocurrir y que obligarían a su reconocimiento en forma prospectiva, lo cual se trataría como un cambio en una estimación contable en los estados financieros futuros.

3.2. Políticas Contables

Las principales políticas contables utilizadas en la preparación de los presentes Estados Financieros han sido las siguientes:

3.2.1. Conversión de Moneda Extranjera

Las transacciones en moneda extranjera se traducen a la moneda funcional usando los tipos de cambio vigentes en las fechas de las transacciones o de la valuación cuando las partidas son revaluadas. Los saldos denominados en moneda extranjera están expresados en pesos colombianos a las tasas representativas de cambio de $3.981,16 y $3.432,50 por US$1 al 31 de diciembre de 2021 y 2020, respectivamente. Los resultados por diferencias en cambio que resulten del pago de tales transacciones y de la conversión a los tipos de cambio al cierre de cada período de activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se reconocen en el Estado de Resultados, excepto cuando se difieren en el patrimonio en la cuenta de Otros Resultados Integrales por transacciones que califican como coberturas de flujo de efectivo.

Las diferencias en cambio relacionadas con préstamos se presentan en el Estado de Resultados Integrales en el rubro “ingresos o gastos financieros”, según sea su resultado. Igualmente, cualquier otra ganancia o pérdida generada por otros conceptos se presenta en el Estado de Resultados Integrales.

Las partidas no monetarias que se miden por su costo histórico en moneda extranjera se convierten utilizando las tasas de cambio vigentes a la fecha de las transacciones. Las partidas no monetarias que se miden por su valor razonable en moneda extranjera se convierten utilizando las tasas de cambio a la fecha en la que se determina ese valor razonable. Las ganancias o pérdidas que surjan de la conversión de las partidas no monetarias se reconocen en función de la ganancia o pérdida de la partida que dio origen a la diferencia por conversión. Por lo tanto, las diferencias por conversión de las partidas cuya ganancia o pérdida son reconocidas en el otro resultado integral o en los resultados se reconocen también en el otro resultado integral o en resultados, respectivamente.

3.2.2. Propiedades, Planta y Equipo

Los elementos de propiedades, planta y equipo se encuentran valorados a su costo de adquisición y disminuido por la depreciación acumulada y por las pérdidas por deterioro de su valor en caso de existir, excepto los terrenos y edificaciones que se reconocen al costo revaluado. Los terrenos no son objeto de depreciación. El costo de adquisición incluye los costos externos más los costos internos formados por consumos de materiales de almacén, costos de mano de obra directa empleada en la instalación y una imputación de costos indirectos necesarios para llevar a cabo la inversión. El costo de adquisición incluye, la mejor estimación de los costos asociados al desmantelamiento o retiro del elemento.

Los costos de ampliación, modernización o mejora, que representan un aumento de la productividad, capacidad o eficiencia, o un alargamiento de la vida útil de los bienes, se capitalizan como mayor costo cuando cumplen los requisitos de reconocimiento, solo cuando es probable que generen beneficios económicos futuros para la Empresa y el costo de estos activos se pueda medir razonablemente. El costo de las propiedades, planta y equipo incluyen la transferencia desde el Otro Resultado Integral de cualquier ganancia o pérdida originadas en las coberturas de flujos de efectivo utilizadas para las compras en moneda extranjera.

Los resultados por la venta de activos corresponden a la diferencia entre los ingresos de la transacción y el valor en libros de los mismos. Estas diferencias ingreso y gasto se incluyen en el Estado de Resultados.

Para los componentes significativos de propiedades, planta y equipo que deben ser reemplazados periódicamente, la Empresa registra la baja del componente reemplazado y reconoce el componente nuevo con su correspondiente vida útil y depreciación. Del mismo modo, cuando se efectúa una inspección, el costo de la misma se reconoce como el reemplazo en la medida que se cumplan los requisitos para su reconocimiento como activo. Todos los demás costos rutinarios de reparación y mantenimiento se reconocen como gasto en el Estado de Resultados a medida en que se incurren.

La Empresa deprecia sus propiedades, planta y equipo desde el momento en que están en condiciones de uso, distribuyendo linealmente el costo de los activos entre los años de vida útil, según el siguiente detalle:

Descripción	Vida útil mínima (Años)	Vida útil máxima (Años)
Construcciones	10	40
Conmutación, acceso y transmisión	2	20
Mobiliario	10	10
Equipos para procesamiento de información	4	5
Equipos de transporte	7	7

Los métodos y períodos de amortización aplicados son revisados al cierre de cada ejercicio y, si procede, son ajustados de forma prospectiva.

3.2.2.1. Costos de Desmantelamiento

La estimación inicial de los costos de desmantelamiento y el retiro del activo, así como la rehabilitación del lugar sobre el que se asienta, se incluyen como parte de los costos de las propiedades, planta y equipo o el derecho de uso. La Empresa determina y reconoce en sus estados financieros la mejor estimación de los costos mínimos de retiro o traslado cuando ha sido definido a nivel contractual o por regulación, pero, en ningún caso, se incluyen los correspondientes al traslado del equipo a un nuevo emplazamiento para seguir dándole uso.

En el caso particular que los contratos de alquiler prevén la devolución del edificio o terreno en las mismas condiciones en que se cedió al inicio del período de alquiler, en el momento inicial, se estima una provisión para su desmantelamiento y se incorpora como mayor importe del costo de los derechos de uso y su contrapartida un pasivo por desmantelamiento.

El valor en libros de la provisión es revisado y ajustado anualmente considerando cambios en las variables utilizadas para su estimación, utilizando una tasa que refleje el riesgo específico del pasivo. Cualquier cambio en el valor presente del gasto estimado se refleja como un ajuste a la provisión y su correspondiente propiedad, planta y equipo o derecho de uso. Cuando se presenta una disminución en la obligación de retiro de activos relacionada con un activo productivo que excede el valor en libros del activo, el exceso se reconoce en el estado de ganancias y pérdidas. El costo financiero de actualización de estos pasivos es reconocido en el resultado del período, como gasto financiero.

3.2.2.2. Revaluación de Inmuebles

A partir de la convergencia a Normas Contables de Información Financiera (NCIF), la Empresa ha realizado la medición posterior bajo la política de costo revaluado para los terrenos y edificaciones, tomando como valor razonable el valor revaluado menos la depreciación acumulada y el importe acumulado de las pérdidas por deterioro. El superávit de revaluación de los terrenos y edificaciones incluido en el patrimonio es transferido directamente a resultados acumulados. Como resultado de lo anterior la Empresa al cierre de cada período traslada de la reserva de superávit a resultados acumulados sistemáticamente con la depreciación de la revaluación del activo revaluado.

Todo incremento por revaluación se reconoce en el Otro Resultado Integral - ORI (patrimonio) como reserva por revaluación de activos, salvo que dicho incremento revierta una disminución de revaluación del mismo activo reconocida previamente en el Estado de Resultados Separado, en este caso dicha disminución se traslada de reserva por revaluación de activos a resultados acumulados. La frecuencia de las revaluaciones depende de los cambios que experimenten los valores razonables de los terrenos y edificaciones que se estén revaluando. Cuando el valor razonable del activo revaluado difiere significativamente de su importe en libros, será necesaria una nueva revaluación y en todo caso mínimo cada tres años.

La reserva generada por revaluación de bienes inmuebles está restringida para distribución a los accionistas.

3.2.2.3. Construcciones en Curso

Las construcciones en curso o activos en montaje se contabilizan al costo menos cualquier pérdida por deterioro. Cuando estos activos están listos para su uso previsto se transfieren a la categoría correspondiente. En este punto, la depreciación comienza sobre la misma base que aplica para la categoría transferida.

3.2.3. Operaciones controladas conjuntamente

Los acuerdos conjuntos son aquellos sobre los cuales existe control conjunto, establecido por contratos que requieren el consentimiento unánime para las decisiones relacionadas con las actividades que afectan significativamente los rendimientos del acuerdo. Para el reconocimiento de los acuerdos se requiere que la Empresa registre los derechos y obligaciones que surgen de dicho acuerdo; según sean clasificados como negocio conjunto o como operación conjunta.

Los intereses de un negocio conjunto se reconocen mediante el uso del método de participación, mientras que, para las operaciones conjuntas, cada parte reconoce su respectiva participación sobre los activos, pasivos, ingresos y gastos.

La Empresa reconoce como Operación Conjunta aquellos contratos con terceros sobre los cuales tienen derechos a los activos y obligaciones con respecto a los pasivos, relacionados con el acuerdo y contabiliza cada activo, pasivo y transacción, incluidos los mantenidos o incurridos de forma conjunta, en relación con la operación de acuerdo con el porcentaje de participación en el respectivo acuerdo.

La Empresa ha suscrito acuerdos contractuales con otros participantes para realizar actividades conjuntas que no dan lugar a una entidad controlada de forma conjunta. Estos acuerdos, en ocasiones, implican la propiedad conjunta de activos dedicados a los propósitos de cada empresa, pero no crean una entidad controlada de forma conjunta, por lo cual los participantes obtienen directamente los beneficios de las actividades, en lugar de derivar rendimientos de una participación en una entidad separada. Los estados financieros de la Empresa incluyen su participación en los activos de las operaciones conjuntas junto con los pasivos, ingresos y gastos generados, que se miden de acuerdo con los términos de cada acuerdo, generalmente con base en la participación de cada participante.

3.2.4. Activos no corrientes mantenidos para la venta

Los activos no corrientes mantenidos para la venta corresponden a terrenos y edificaciones que la Empresa tiene en sus condiciones actuales para su venta inmediata, fundamentada en un plan de venta altamente probable. Se contabilizan al menor entre el valor neto en libros y su valor razonable menos los costos de venta y no serán sujetos a depreciación mientras estén clasificados como mantenidos para la venta. Cuando se estima que la venta se produzca más allá de un año, la entidad medirá los costos de venta por su valor actual. Cualquier incremento en el valor actual de los costos de venta que surjan en el transcurso, se presentará en el estado de resultados como un costo financiero.

3.2.5. Propiedades de Inversión

Las propiedades de inversión son inmuebles mantenidos con la finalidad de obtener rentas por arrendamiento o para conseguir apreciación de capital en la inversión o ambas cosas a la vez, pero no para la venta en el curso normal del negocio, uso en la producción o abastecimiento de bienes o servicios, o para propósitos administrativos. Las propiedades de inversión se miden inicialmente al costo y posteriormente al valor razonable, con cambios en resultados.

El costo incluye gastos que son directamente atribuibles a la adquisición de las propiedades de inversión. El costo de activos construidos por la Empresa incluye el costo de los materiales y la mano de obra directa, cualquier otro costo directamente atribuible al proceso de hacer que el activo sea apto para trabajar para el uso previsto y los costos por préstamos capitalizables.

Cualquier ganancia o pérdida por la venta de una propiedad de inversión (calculada como la diferencia entre la consideración obtenida de la disposición y el valor en libros del activo) se reconoce en resultados. Cuando se vende una propiedad de inversión que se clasificó anteriormente como propiedades, planta y equipo, cualquier monto incluido en la reserva de revaluación se transfiere a las ganancias acumuladas.

Cuando el uso de un inmueble cambia de tal forma que se reclasifica como propiedades, planta y equipo a la fecha de reclasificación, su valor razonable se convierte en el costo para su contabilización.

3.2.6. Activos Intangibles

Los activos intangibles adquiridos de forma separada se registran a su costo de adquisición, disminuido por la amortización acumulada y por cualquier pérdida acumulada por deterioro de su valor, en caso de existir. El costo de los activos intangibles adquiridos en combinaciones de negocios es su valor razonable a la fecha de la adquisición. Después del reconocimiento inicial, los activos intangibles se contabilizan al costo menos las amortizaciones acumuladas (en los casos en los que se les asignan vidas útiles definidas) y cualquier pérdida acumulada por deterioro del valor, en caso de existir.

Los métodos y períodos de amortización aplicados son revisados al cierre del ejercicio y, si procede, ajustados de forma prospectiva. Las ganancias o pérdidas que surgen de dar de baja un activo intangible se miden como la diferencia entre el ingreso neto procedente de la venta y el importe en libros del activo, y se reconocen en el Estado de Resultados Integrales cuando se da de baja el activo respectivo. Los costos asociados con el mantenimiento de programas de cómputo se reconocen como gasto cuando se incurren. A continuación, se relacionan los principales intangibles que posee la Empresa, indicando sus procedimientos de medición y reconocimiento:

3.2.6.1. Títulos Habilitantes

Representan el precio de adquisición y costos asociados de las licencias y permisos obtenidos para la prestación de servicios de telecomunicaciones otorgadas por el Gobierno Nacional. Estos permisos otorgan una opción de renovación en la medida en que la Empresa cumpla con las condiciones requeridas para el mismo, en cuyo caso podrán ser renovadas automáticamente.

La amortización se realiza linealmente a partir del momento de inicio de la explotación comercial de las licencias y permisos, en el período de vigencia de los mismos.

Las características de las licencias y permisos registrados al cierre del ejercicio se resumen a continuación:

Tipo / Nombre	Fecha de Adquisición / Renovación	Fecha de vencimiento	Tipo de Permiso
Resolución 597 de 2014 Renovación Banda 850 y 1900	29 marzo de 2014	28 marzo de 2024	Prestación de servicios móviles IMT
Resolución 2625 de 2014 Banda 1700/2100 – 4G	13 noviembre de 2013	13 noviembre de 2023	Prestación de servicios móviles IMT

3.2.6. 2. Software de equipos ofimáticos

Se contabilizan por el costo de adquisición y se amortizan linealmente a lo largo de su vida útil que se estima según si se trata de software de equipos de red o software de equipos ofimáticos que soportan las diferentes plataformas tecnológicas de la Empresa.

3.2.6.3. Derechos Irrevocables de Uso (IRU)

Los derechos de uso de infraestructura que permiten el uso de la capacidad durante el plazo y con el ancho de banda especificado contractualmente, se reconocen por el costo de adquisición y se amortizan linealmente durante la vigencia contractual.

Los IRUS registrados en el activo al cierre de 2021 presentan las siguientes características:

No. de IRUS	Fecha de inicio	Fecha de vencimiento	Tipo de IRU
12	Desde el año 2013, 2014, 2015 y 2017	Hasta el año 2027, 2033, 2034 y 2035	Anillo de fibra óptica

3.2.6.4. Proyectos en Curso - Aplicaciones Informáticas

Los proyectos en curso incluyen inversiones tecnológicas en proceso de desarrollo las cuales son requeridas para sistemas comerciales, fuerza de ventas, Big Data y Digitalización.

3.2.6.5. Vidas Útiles Estimadas

La Empresa amortiza sus intangibles, de acuerdo con el siguiente detalle:

Descripción	Vida Útil Mínima (Años)	Vida Útil Máxima (Años)
Títulos habilitantes	10	10
Software equipos de red y ofimáticos	3	5
Derechos irrevocables de uso (IRU)	10	20

3.2.7. Arrendamientos

Un contrato de arrendamiento es un acuerdo por el cual un arrendador cede a un arrendatario, a cambio de un pago o una serie de pagos, el derecho a utilizar un activo durante un período de tiempo determinado.

La Empresa es arrendador y arrendatario de diversas propiedades, instalaciones técnicas, equipos y vehículos. Los contratos de arriendo generalmente se realizan por períodos fijos de 1 a 10 años, pero pueden tener opciones de extensión. Los términos de arrendamiento se negocian de forma individual y contienen una amplia gama de términos y condiciones diferentes.

Las opciones de extensión y terminación incluidas en los arrendamientos de la Empresa se utilizan para maximizar la flexibilidad operativa en términos de gestión de contratos. La mayoría de las opciones de extensión y terminación mantenidas son ejercitables de manera simultánea por la Empresa y por la contraparte respectiva.

3.2.7.1. Contabilidad del arrendatario

Los arrendamientos se reconocen como un activo por derecho de uso y un pasivo correspondiente en la fecha en que el activo arrendado está disponible para su uso por la Compañía. Cada pago de arrendamiento se asigna entre el pasivo y el costo financiero. El costo financiero se carga a los resultados durante el período de arrendamiento a fin de producir una tasa de interés periódica constante sobre el saldo restante del pasivo para cada período. El activo por derecho de uso se deprecia durante la vida útil más corta del activo y el plazo de arrendamiento en línea recta.

Los activos y pasivos que surgen de un arrendamiento son medidos inicialmente sobre una base de valor presente.

Los pasivos por arrendamientos se medirán inicialmente en función del valor presente de los pagos del arrendamiento a realizar a lo largo del plazo del contrato. En la fecha de inicio, los pagos por arrendamiento incluidos en la medición del pasivo por arrendamiento comprenden el valor presente neto de los siguientes pagos de arrendamiento:

- Pagos fijos (incluyendo pagos fijos sustanciales), menos cualquier incentivo de arrendamiento por cobrar
- Pago de arrendamiento variable basado en un índice o tasa
- Montos que se espera que pague el arrendatario bajo garantías de valor residual
- El precio de ejercicio de una opción de compra si el arrendatario está razonablemente seguro de ejercer esa opción, y
- Pagos de multas por finalizar el arrendamiento, si la condición del arrendamiento refleja que el arrendatario ejerció esa opción.

Los pagos por arrendamientos se descuentan usando la tasa de interés implícita en el arrendamiento, si se puede determinar dicha tasa, o la tasa incremental de endeudamiento.

La tasa incremental de endeudamiento del arrendatario será la tasa de interés que el arrendatario tendría que pagar para tomar prestados los fondos necesarios para obtener un activo de un valor similar al activo de derecho de uso, durante un plazo similar. La tasa incremental de endeudamiento se basará en las curvas de intereses disponibles en el Grupo Telefónica mediante el cálculo de la tasa implícita de las condiciones del arrendamiento.

Los activos de derechos de uso se miden al costo y comprenden lo siguiente:

- El monto de la medición inicial del pasivo por arrendamiento
- Todo pago de arrendamiento realizado en o antes de la fecha de inicio
- Todo costo inicial directo, y
- Costos de desmantelamiento y restauración.

Los pagos asociados con arrendamientos a corto plazo y arrendamientos de activos de bajo valor se reconocen bajo el método lineal como un gasto en el estado de resultados. Los arrendamientos a corto plazo tienen un plazo de 12 meses o menos. Los activos de bajo valor comprenden los equipos de cómputo y artículos pequeños del mobiliario de oficina.

3.2.7.2. Contabilidad del arrendador

Cuando los activos son arrendados bajo la modalidad de arrendamiento financiero, el valor presente de los pagos futuros del arrendamiento se reconoce como una cuenta por cobrar. La diferencia entre el importe bruto a cobrar y el valor presente de la cuenta por cobrar se reconoce como ingresos financieros.

La cuenta por cobrar es amortizada asignando cada uno de los cánones entre los ingresos financieros y la amortización del capital en cada período contable, de tal manera que el reconocimiento de los ingresos financieros refleje en cada uno de los períodos, una tasa de rendimiento constante sobre la inversión financiera neta que el arrendador ha realizado en el arrendamiento financiero.

Cuando los activos son arrendados en régimen de arrendamiento operativo, el activo se incluye en el estado de situación financiera según la naturaleza del bien. Los ingresos de arrendamientos operativos se reconocen durante el término del contrato de arrendamiento sobre una base de línea recta.

- **Actividades de arrendamiento**
  La Empresa arrienda varias propiedades, equipos y vehículos. Los contratos de arriendo se realizan normalmente para períodos fijos de 1 a 25 años. Las condiciones de arrendamiento se negocian de manera individual y contienen un amplio rango de diferentes términos y condiciones. Los contratos de arrendamiento no imponen ningún convenio, pero los activos arrendados no se utilizan como garantía para fines de préstamos.

  Los arrendamientos se reconocen como activos de derechos de uso y los pasivos correspondientes a la fecha en la que el activo arrendado está disponible para uso de la Empresa. Cada pago de arrendamiento se asigna entre el pasivo y el costo financiero. El costo financiero se carga a la ganancia o pérdida durante el período de arrendamiento a fin de producir una tasa de interés periódica constante sobre el saldo restante del pasivo para cada período. El activo de derecho de uso se deprecia a lo largo de la vida útil más corta del activo y el plazo del arrendamiento sobre una base lineal.

- **Pagos variables de arrendamiento**
  Los pagos variables de arrendamiento se reconocen en el estado de resultados en el período en el que la condición que desencadena dichos pagos ocurre.

- **Opciones de extensión y terminación**
  Las opciones de extensión y terminación están incluidas en varios arrendamientos de propiedades y equipos de la Empresa. Estas condiciones se usan para maximizar la flexibilidad operacional en términos de manejo de contratos.

- **Plazos de los arrendamientos**
  Al determinar el plazo del arrendamiento, la Empresa considera todos los hechos y circunstancias que crean un incentivo económico para ejercer una opción de extensión, o no ejercer una opción de terminación. La Empresa revisa si ocurre un evento o un cambio significativos en las circunstancias que afecta esta evaluación.

3.2.8. Activos por Derechos de Uso

La NIIF 16 establece un marco global y metodológico para el reconocimiento de los activos por derechos de uso registrados por la Empresa. Los activos por derechos de uso corresponden a activos que representan el derecho a que un arrendatario use un activo subyacente durante el tiempo del arrendamiento. Se encuentran valorados al costo, disminuido por la depreciación acumulada y por las pérdidas por deterioro de su valor en caso de existir, ajustado por cualquier nueva medición del pasivo por arrendamiento, realizada con el propósito de reflejar nuevas mediciones o modificaciones del mismo.

El costo del activo por derecho de uso corresponde al valor de la medición inicial del pasivo por arrendamiento determinado como el valor presente neto de los pagos futuros de arrendamiento comprometido dentro del plazo mínimo no cancelable a la fecha de reconocimiento inicial.

La Empresa deprecia los activos por derechos de uso aplicando el método de línea recta de acuerdo con el período mínimo no cancelable de cada contrato vigente, según el siguiente detalle:

Activos por derechos de uso	Plazo mínimo	Plazo máximo
Terrenos y construcciones	1	25
Instalaciones técnicas	1	12
Equipo de transporte	1	4

3.2.9. Goodwill

El goodwill se mide inicialmente al costo, representado por el exceso de la suma de la contraprestación transferida y el importe reconocido por la participación no controladora, respecto del neto de los activos identificables adquiridos y los pasivos asumidos. Si la contraprestación resulta menor al valor razonable de los activos netos adquiridos, la diferencia se reconoce como ganancia a la fecha de la adquisición.

Después del reconocimiento inicial, el goodwill se mide al costo menos cualquier pérdida acumulada por deterioro del valor, en caso de existir. El goodwill no se amortiza, pero se revisa anualmente su deterioro.

3.2.10. Deterioro del Valor de Activos No Corrientes

Al cierre de cada período que se reporta, se evalúa la presencia o no de indicadores de deterioro, sobre activos no corrientes, incluyendo goodwill, intangibles y propiedades, planta y equipo. Si existen tales indicadores o cuando se trata de activos cuya naturaleza exige un análisis de deterioro anual, la Empresa estima el valor recuperable del activo, siendo éste el mayor entre el valor razonable deducidos los costos de enajenación, y su valor en uso. Dicho valor en uso se determina mediante el descuento de los flujos de caja futuros estimados, aplicando una tasa de descuento antes de impuestos que refleja el valor del dinero en el tiempo y considera los riesgos específicos asociados al activo.

Cuando el valor recuperable o valoración financiera de un activo está por debajo de su valor neto contable, se considera que existe deterioro. En este caso, el valor en libros se ajusta al valor recuperable, registrando la pérdida en el Estado de Resultados. Los cargos por amortización de períodos futuros se ajustan al nuevo valor contable durante la vida útil remanente.

A efectos de evaluar las pérdidas por deterioro del valor, los activos se agrupan al nivel más bajo para el que hay flujos de efectivo identificables por separado y utiliza el plan estratégico y proyecciones financieras para ello. Dicho plan estratégico generalmente abarca un período de tres años. Para períodos superiores, a partir del quinto año se utilizan proyecciones basadas en dichos planes estratégicos aplicando una tasa de crecimiento nula o decrecimiento.

Cuando tienen lugar nuevos eventos, o cambios en circunstancias ya existentes, que evidencian que una pérdida por deterioro registrada en un período anterior pudiera haber desaparecido o haberse reducido, se realiza una nueva estimación del valor recuperable del activo correspondiente. Las pérdidas por deterioro previamente registradas se revierten únicamente si las hipótesis utilizadas en el cálculo del valor recuperable hubieran cambiado desde que se reconociera la pérdida por deterioro más reciente. En este caso, el valor en libros del activo se incrementa hasta su nuevo valor recuperable, con el límite del valor neto contable que habría tenido dicho activo de no haber registrado pérdidas por deterioro en períodos previos.

La reversión se registra en el Estado de Resultados Integrales y los cargos por amortización de períodos futuros se ajustan al nuevo valor en libros, salvo que el activo se contabilice por su valor revaluado, en cuyo caso la reversión se trata de manera similar a un incremento de revaluación. Las pérdidas por deterioro del goodwill no son objeto de reversión en períodos posteriores.

Por otro lado, las tasas de descuento utilizadas para determinar el valor recuperable se basan en información financiera disponible y son ajustados por la tasa de riesgo país y riesgo de negocio correspondiente. Así, en los ejercicios 2021 y 2020 se utilizó una tasa porcentual nominal calculada en pesos de 10,79% y 10,39%, respectivamente.

3.2.11. Instrumentos Financieros

3.2.11.1. Activos Financieros

La Empresa clasifica sus activos financieros en las siguientes categorías de medición, considerando las características de los flujos de efectivo y el modelo de negocio bajo el cual son mantenidos: los que se miden al valor razonable con cambios en otro resultado integral – ORI (instrumento de deuda), a valor razonable con cambios en resultados, al costo amortizado o valor razonable con cambios en otro resultado integral – ORI (instrumento de patrimonio).

a) Activos financieros al costo amortizado

Un activo financiero se clasifica como medido al "costo amortizado" sólo si los siguientes criterios se cumplen: El objetivo del modelo de negocio de la Empresa es mantener el activo para obtener los flujos de efectivo contractuales, y los términos contractuales dan lugar en fechas especificadas a recibir flujos de efectivo que son únicamente pagos del principal e intereses sobre el capital pendiente de pago.

b) Activos financieros al valor razonable con cambios en otro resultado integral

Un activo financiero (instrumento de deuda) se mide a valor razonable con cambio en otro resultado integral si los siguientes criterios se cumplen: El objetivo del modelo de negocio de la Empresa es mantener el activo para obtener los flujos de efectivo contractuales y vender, y los términos contractuales dan lugar en fechas especificadas a recibir flujos de efectivo que son únicamente pagos del principal e intereses sobre el capital pendiente de pago. Un activo financiero que no se mida ni a costo amortizado ni a valor razonable con cambios en otro resultado integral porque no se cumplan los criterios indicados, se mide a valor razonable con cambios en resultados.

c) Activos financieros al valor razonable cambio en resultados

Un activo financiero (instrumento de deuda) se mide a valor razonable con cambio en resultados cuando no clasifica en el modelo a) y b) anterior.

d) Instrumentos de patrimonio

Todos los instrumentos de renta variable se miden por su valor razonable. Los instrumentos de patrimonio que se mantienen para negociar se valoran a valor razonable con cambios en resultados. Para el resto de los instrumentos de patrimonio, la Empresa puede realizar una elección irrevocable en el reconocimiento inicial para reconocer los cambios en el valor razonable con cargo a los otros resultados integrales en el patrimonio, en lugar de los resultados.

e) Deterioro del Valor de Activos Financieros

La medición de la provisión por pérdida crediticia esperada para activos financieros medidos al costo amortizado, es un área que requiere el uso de modelos complejos y suposiciones significativas acerca de condiciones económicas futuras y comportamiento crediticio (por ejemplo, la probabilidad de que los clientes incumplan y las pérdidas resultantes).

También se requieren varios juicios significativos al aplicar los requisitos de contabilidad para medir la pérdida crediticia esperada, tales como:

- Determinar los criterios para un aumento significativo en el riesgo crediticio;
- Elegir apropiadamente los modelos y suposiciones para la medición de la pérdida crediticia esperada;
- Establecer el número y las ponderaciones relativas de los escenarios prospectivos para cada tipo de producto/mercado y la pérdida crediticia esperada asociada; y
- Establecer grupos de activos financieros similares con el fin de medir la pérdida crediticia esperada.

Al cierre de cada período sobre el que se informa, la Empresa establece un modelo de pérdidas crediticias esperadas para el reconocimiento del deterioro de los activos financieros de acuerdo con lo definido por NIIF-9. El modelo de pérdidas crediticias esperadas se aplica a los activos financieros que son instrumentos de deuda, medidos a costo amortizado o a valor razonable con cambios en otro resultado integral (incluye cuentas por cobrar, activos contractuales dentro del alcance de la NIIF-15 Contratos con clientes, clientes pendientes de facturación y otros deudores).

La estimación de las pérdidas esperadas de los activos financieros se basa en el modelo simplificado, apoyada en un enfoque de "tasa de incobrabilidad estimada" para estimar la pérdida crediticia esperada para toda la vida del activo.

La aplicación del modelo simplificado, se desarrolla a través de matrices de provisiones, que se construyen a partir de las tasas de incumplimiento históricas a lo largo de la vida esperada de las cuentas comerciales por cobrar y mediante: i) agrupaciones apropiadas de cuentas comerciales sobre la base de características de riesgo crediticio compartido, ii) histórico de cosechas de cobro representativo y iii) horizonte temporal acorde con la política de gestión de cobros para cada tipología de cuentas. La matriz es consecuencia de los resultados obtenidos en el ratio cobrado versus facturado, el cual refleja el evolutivo del recaudo para cada uno de los vencimientos de facturación. Para la determinación del ratio se obtiene la recuperación

promedio histórica de los últimos años de vencimientos de facturación por cada rango de mora, clasificando la información por facturador y por segmento de clientes.

Para las cuentas a cobrar en cuotas a clientes, como puede ser el caso de las ventas financiadas de terminales u otros tipos de equipos, la política se basa utilizando tasas de incobrabilidad históricas para predecir el comportamiento de los clientes a lo largo de toda la vida del contrato, es decir, al vencimiento de cada uno de los plazos mensuales, permite estimar, de forma aproximada, el porcentaje de deuda que quedará finalmente pendiente de pago (pérdida esperada), para su registro en el momento inicial.

El importe en libros del activo se reduce a través del reconocimiento de la provisión por pérdida de deterioro y en el resultado del período como una pérdida (ganancia) por deterioro de valor el importe de las pérdidas crediticias esperadas (o reversión) en que se requiere que sea ajustada la corrección de valor por pérdidas en la fecha de presentación.

3.2.11.2. Pasivos Financieros

Los pasivos financieros de la Empresa incluyen obligaciones contractuales de entregar efectivo u otro activo financiero a otra entidad, o contratos que podrán ser liquidados utilizando instrumentos de patrimonio propios de la Empresa.

La Empresa clasifica sus pasivos financieros en las siguientes categorías de medición, los que se miden al costo amortizado y los que se miden a valor razonable con cambios en resultados.

a) Pasivos financieros al costo amortizado

La ganancia o pérdida en un pasivo financiero que se mida a costo amortizado y no forme parte de una cobertura, se reconocerá en el resultado del período cuando el pasivo financiero se dé de baja en cuentas y a través del proceso de amortización.

b) Pasivos financieros al valor razonable

Los pasivos financieros que se gestionen y evalúe su rendimiento según la base del valor razonable, tales como derivados, se clasifican como instrumentos financieros al valor razonable con cambios en resultados. La ganancia o pérdida en un pasivo financiero medido a valor razonable se reconocerá en el resultado del período, salvo que: Sea parte de una relación de cobertura, o sea un pasivo financiero designado como a valor razonable con cambios en resultados y la Empresa requiera presentar los efectos de los cambios en el riesgo crediticio del pasivo en otro resultado integral.

3.2.11.3. Otros Instrumentos de Patrimonio

De acuerdo con la NIC 32 (instrumentos financieros – presentación), la Empresa establece si el instrumento financiero cumple con la definición de patrimonio, donde el emisor no tiene la obligación presente de entregar efectivo ni otro activo financiero. Adicionalmente, un instrumento de patrimonio es cualquier contrato que ponga de manifiesto una participación residual en los activos de una entidad después de deducir todos sus pasivos, el instrumento no tiene prioridad sobre otros derechos a los activos de la entidad en el momento de la liquidación, la distribución a los tenedores de un instrumento de patrimonio se reconocerá por la entidad directamente contra el patrimonio.

En la ausencia de un derecho a recibir o una obligación de entregar una cantidad fija o determinable de unidades monetarias por estos instrumentos se determinan partidas no monetarias por lo cual no están sujetas a ser ajustadas por diferencias de cambio.

La Empresa basada en la ausencia de la obligación contractual de entregar efectivo u otro activo financiero y el hecho de que las contrapartes no puedan obligar a la Empresa a pagar los cupones o cancelar los títulos en parte o en su totalidad y ante las características específicas que tanto el pago de los cupones como la cancelación del instrumento son a criterio exclusivo del emisor, se establece que los bonos emitidos por la Empresa corresponden a instrumentos de patrimonio perpetuos, reconociéndolos por su importe nominal como parte del patrimonio neto atribuible a la Empresa y se modificará únicamente a la liquidación del principal.

Los costos de transacción asociados a la emisión del instrumento de patrimonio se reconocen como una deducción del patrimonio, por un importe neto de cualquier beneficio fiscal relacionado. Los pagos de los cupones se reconocen en el patrimonio como una reducción de los resultados acumulados, cuando la obligación de pagarlos proceda; el pago de los cupones no impacta el Estado de Resultados, ni ajustará (es decir, no se deducirá de) el resultado de la Empresa para el cómputo del resultado por acción.

3.2.11.4. Reconocimiento y Medición

La Empresa determina la clasificación de los pasivos financieros al momento del reconocimiento inicial. Todos los pasivos financieros se reconocen inicialmente por su valor razonable más, en el caso de los préstamos y cuentas por pagar contabilizados al costo amortizado, los costos de transacción directamente atribuibles.

Las ganancias o pérdidas de un instrumento de deuda que se valora posteriormente a su valor razonable y no es parte de una relación de cobertura se reconocen en los resultados y se presentan en el Estado de Resultados dentro de "otras (pérdidas)/ ganancias, neto" en el período en que se producen.

Las ganancias o pérdidas de un instrumento de deuda que se valora posteriormente a su costo amortizado y no forma parte de una relación de cobertura se reconocen en los resultados del período cuando el activo financiero se da de baja o se deteriora y a través del proceso de amortización utilizando el método de interés efectivo.

El Método del Interés Efectivo es el método utilizado para calcular el costo amortizado de un activo o un pasivo financiero y de distribuir los ingresos o gastos por intereses a lo largo de todo el período relevante.

El Tipo de Interés Efectivo es la tasa de descuento que iguala exactamente los flujos de efectivo por cobrar o por pagar estimados a lo largo de la vida esperada del instrumento financiero o cuando sea adecuado, en un período más corto, con el importe en libros del activo financiero o pasivo financiero, este cálculo debe incluir todas las comisiones y costos a pagar o recibir por las partes que han efectuado el contrato.

Costos de Transacción son los costos incrementales atribuibles directamente a la adquisición, emisión o enajenación de los activos o pasivos financieros.

3.2.11.5. Compensación de Instrumentos Financieros

Los activos y pasivos financieros se compensan y su monto neto se presenta en el Estado de Situación Financiera, cuando exista un derecho legalmente exigible de compensar los importes reconocidos y la Empresa tenga la intención de liquidar la cantidad neta o de realizar el activo y cancelar el pasivo simultáneamente.

3.2.11.6. Determinación de Valores Razonables

A cada fecha de cierre del período sobre el que se informa, el valor razonable de los instrumentos financieros que se negocian en mercados activos se determina por referencia a los precios cotizados en el mercado, o a los precios cotizados por los agentes del mercado (precio de compra para las posiciones largas y precio de venta para las posiciones cortas), sin deducir los costos de transacción.

Para los instrumentos financieros que no se negocian en mercados activos, el valor razonable se determina utilizando técnicas de valoración apropiadas a las circunstancias. Tales técnicas pueden incluir el uso de transacciones de mercado recientes entre partes interesadas y debidamente informadas que actúen en condiciones de independencia mutua, la referencia a los valores razonables de otros instrumentos financieros que sean esencialmente similares, el análisis de valores descontados de flujos de efectivo y otros modelos de valoración apropiados.

3.2.11.7. Instrumentos Financieros Derivados y Actividades de Cobertura

a) Reconocimiento Inicial y Medición Posterior

Los derivados se reconocen inicialmente a su valor razonable en la fecha en que se celebra el contrato y son permanentemente valorados a su valor razonable.

Si los instrumentos financieros derivados no califican para ser reconocidos a través del tratamiento contable de coberturas se registran a su valor razonable a través del Estado de Resultados. Cualquier cambio en el valor razonable de estos derivados se reconoce inmediatamente en el Estado de Resultados como "Ingresos o Gastos financieros), neto". Si son designados para cobertura el método para reconocer la ganancia o pérdida resultante de los cambios en los valores razonables de los derivados depende de la naturaleza del riesgo y partida que se está cubriendo.

Al inicio de la cobertura la Empresa designa y documenta formalmente, la relación de cobertura a la que decide aplicar la contabilidad de cobertura entre los instrumentos de cobertura y las partidas cubiertas, así como sus objetivos y estrategia de administración de riesgos que respaldan sus transacciones de cobertura. La documentación incluye la identificación del instrumento de cobertura, la partida o transacción cubierta, la naturaleza del riesgo que se decide cubrir y cómo la entidad evaluará la eficacia de los cambios en el valor razonable del instrumento de cobertura al compensar la exposición a los cambios en el valor razonable de la partida cubierta o a la variación en los flujos de efectivo atribuibles al riesgo cubierto.

La Empresa designa sus coberturas así:

Coberturas de Valor Razonable: Cuando cubren la exposición a los cambios en el valor razonable de activos o pasivos reconocidos, o de compromisos en firme no reconocidos (salvo en el caso de coberturas de riesgo de tasas de cambio).

Los cambios en el valor razonable de los derivados que son designados y califican como coberturas de valor razonable se registran en el Estado de Resultados, y la ganancia o pérdida de la partida cubierta atribuible al riesgo cubierto ajusta el importe en libros de la partida cubierta y se reconoce en los resultados del período. La ganancia o pérdida relacionada con la porción efectiva de los derivados se reconoce en el Estado de Resultados como "ingresos o gastos financieros", al igual que la porción inefectiva que también se reconoce en el Estado de Resultados.

Si la cobertura deja de cumplir con los criterios para ser reconocida a través del tratamiento contable de coberturas, el ajuste en el valor en libros de la partida cubierta se amortiza en los resultados utilizando el método de interés efectivo, en el período remanente hasta su vencimiento. Si se da de baja una partida cubierta, el valor razonable no amortizado se reconoce inmediatamente en el Estado de Resultados como ingresos o costos financieros, según corresponda.

Cuando un compromiso en firme no reconocido se designa como una partida cubierta, el cambio acumulado posterior en el valor razonable del compromiso en firme atribuible al riesgo cubierto se reconoce como un activo o pasivo, con la correspondiente ganancia o pérdida reconocida en el Estado de Resultados como ingresos o gastos financieros, según corresponda.

Coberturas de Flujos de Efectivo: Cuando cubren el riesgo a las variaciones en los flujos de efectivo atribuidas ya sea a un riesgo particular asociado con un activo o pasivo reconocido o a una transacción prevista altamente probable, o al riesgo de tasas de cambio en el caso de un compromiso en firme no reconocido. La porción efectiva de los cambios en el valor razonable de los derivados que son designados y que califican como coberturas de flujos de efectivo se reconoce en el patrimonio. La ganancia o pérdida relativa a la porción inefectiva se reconoce inmediatamente en el Estado de Resultados como "Otras ganancias / (pérdida), neto".

Los montos acumulados en el Estado de Cambios en el Patrimonio se trasladan al Estado de Resultados en los períodos en los que la partida cubierta los afecta, sin embargo, cuando la transacción prevista cubierta da como resultado el reconocimiento de un activo no financiero (por ejemplo, inventarios o propiedades, planta y equipo), las ganancias o pérdidas previamente reconocidas en el patrimonio se incluyen como parte del costo del activo. Los montos capitalizados son finalmente reconocidos en el costo de ventas cuando se venden los productos vendidos si se trata de inventarios o en depreciación si se trata de propiedades, planta y equipo.

Cuando un instrumento de cobertura expira o se vende, o cuando deja de cumplir con los criterios para ser reconocido a través del tratamiento contable de cobertura, cualquier ganancia o pérdida acumulada en el patrimonio a esa fecha se reconoce en el Estado de Resultados. Cuando se espere que ya no se produzca una transacción proyectada, la ganancia o pérdida acumulada en el patrimonio se transfiere inmediatamente al Estado de Resultados como "ingreso o gasto financiero".

b) Coberturas Mediante Opciones
Las opciones sobre tipo de cambio son instrumentos derivados utilizados para hacer cobertura cambiaria; la valoración del instrumento derivado opciones se clasifica como intrínseco y temporal. Una variación en el valor razonable de la porción intrínseca se registra en patrimonio hasta su asignación, mientras que los cambios en valor razonable de la porción temporal se registran en el Estado de Resultados. La diferencia entre la porción asignada y el valor razonable de la porción intrínseca se registra en el Estado de Resultados.

c) Clasificación de Partidas en Corrientes y No Corrientes
Los instrumentos derivados se separan en porciones corrientes y no corrientes con base en una evaluación de los hechos y las circunstancias (es decir, los flujos de efectivo contractuales subyacentes), de la siguiente manera:

1. Cuando la Empresa mantiene un instrumento derivado como una cobertura de tipo económica (y no aplica la contabilidad de coberturas) durante un período de más de doce meses a partir de la fecha de cierre del período sobre el que se informa, el derivado se clasifica como no corriente (o dividido en porciones corrientes y no corrientes) para que se corresponda con la clasificación de la partida subyacente.

2. Los derivados implícitos que no se relacionan estrechamente con el contrato anfitrión se clasifican de manera consistente con los flujos de efectivo del contrato anfitrión.

3. Los derivados que se designan como instrumentos de cobertura eficaz, se clasifican de manera consistente con la clasificación de la partida cubierta subyacente. El derivado se divide en una porción corriente y otra no corriente, solamente si se puede efectuar tal asignación de manera fiable.

3.2.12. Inventarios
Los inventarios de mercancías para la venta, así como los materiales en almacén para instalación en proyectos de inversión, se valoran a su costo, o al valor neto de realización, el menor de los dos. La valoración de los productos obsoletos, defectuosos o de lento movimiento se ha reducido a su probable valor neto de realización. El valor neto realizable es el precio de venta estimado en el curso ordinario del negocio, menos los gastos variables de venta aplicables. Los costos de los inventarios incluyen las transferencias desde el patrimonio de las ganancias o pérdidas en las coberturas de flujos de efectivo por las compras de inventarios cuando así ha sido definido.

Los bienes adquiridos a un proveedor en el exterior, cuya condición de contratación consiste en recibir el bien previo a la nacionalización, se reconocen a partir de este momento como existencias en tránsito. Cuando se realiza la nacionalización se traslada a inventario en bodega.

El cálculo del valor recuperable de los inventarios se realiza en función de la antigüedad de los mismos y de su rotación de la siguiente forma:

- Para terminales móviles con antigüedad >180 y < 361 días, se reconoce una provisión por deterioro del 50%.
- Para terminales móviles con antigüedad >360 días, se reconoce una provisión por deterioro del 100%.
- Para los equipos y materiales de la operación fija y con antigüedad >360 días, se reconoce una provisión por deterioro del 100%.

La recuperación de provisión por deterioro por venta de equipos provisionados se reconoce como un menor valor del cargo llevado a resultados del período.

3.2.13. Efectivo y Equivalentes de Efectivo
Se considera efectivo tanto a los fondos en caja como a los depósitos bancarios a la vista de libre disponibilidad.

El efectivo y equivalentes de efectivo incluyen el efectivo disponible, depósitos de libre disponibilidad en bancos, otras inversiones altamente líquidas de corto plazo con vencimientos originales de tres meses o menos. Los adelantos en cuentas corrientes bancarias son préstamos que devengan interés, exigibles a la vista, y forman parte de la gestión de tesorería de la Empresa, por lo que también se asimilan a los equivalentes al efectivo.

Para propósitos de los Estados Financieros, los sobregiros bancarios se presentan en la cuenta de pasivos financieros corrientes en el estado de situación financiera.

3.2.14. Gastos Pagados por Anticipado
Los gastos pagados por anticipado incluyen:

a. El costo de equipos para la prestación de servicios de televisión, banda ancha y línea básica entregados al cliente y sobre los que se están generando ingresos asociados a los mismos. Estos costos se amortizan en el período menor entre la vida media del cliente y la vida útil del elemento instalado.

b. Los costos de cumplimiento de contratos de clientes corresponden principalmente a los servicios de instalación de equipos entregados al cliente para la prestación de servicios de televisión, banda ancha y línea básica. Estos costos se amortizan en el período menor entre la vida media del cliente y la vida útil del elemento instalado.

c. Gastos de obtención de contratos con clientes. La Empresa ha revisado el período de imputación temporal de duración indeterminada con el objetivo de actualizar la transferencia al cliente de los bienes o servicios con los que se relaciona dichos gastos. Tras el análisis realizado se ha considerado utilizar la estimación de las renovaciones de los clientes basados la su tasa de rotación (vida media promedio de los clientes), con ciertas limitaciones para el caso en que haya gastos posteriores que sean acordes a los iniciales.

d. Pagos anuales por el uso del espectro radioeléctrico para la prestación de los servicios de telecomunicaciones, los cuales se amortizan durante la misma vigencia.

e. Pagos por derechos de uso irrevocable sobre capacidad los cuales se amortizan en un período de 15 años.

f. Los costos de soporte y mantenimiento de plataformas y aplicaciones informáticas los cuales se amortizan durante la vigencia del contrato.

g. Otros gastos pagados por anticipados están representados por licencias, pólizas de seguros, arrendamientos operativos y contribuciones las cuales se amortizan durante la vigencia del contrato o período cubierto por el pago anticipado.

h. Plan Global de Compra de Acciones para empleados de la Empresa que brinda la oportunidad de adquirir acciones de Telefónica S. A., a través de deducciones directas y mensuales de su salario.

3.2.15. Capital Social
Las acciones ordinarias se clasifican como patrimonio. Los costos incrementales directamente atribuibles a la emisión de nuevas acciones u opciones se muestran en el patrimonio como una deducción del monto recibido, neto de impuestos, en caso de existir.

3.2.16. Impuesto Corriente y Diferido
El gasto por impuesto sobre la renta y complementarios del período comprende el impuesto sobre la renta corriente y el diferido. El impuesto se reconoce en el Estado de Resultados, excepto cuando se trata de partidas que se reconocen directamente en el patrimonio en cuyo caso, el impuesto también se reconoce en el patrimonio.

3.2.16.1. Impuestos Sobre la Renta Corriente
Los activos y pasivos por impuestos sobre la renta corriente se calculan sobre la base de las leyes tributarias promulgadas o sustancialmente promulgadas a la fecha del Estado de Situación Financiera. La administración evalúa periódicamente las posiciones asumidas en las declaraciones de impuestos presentadas respecto de situaciones en las que las leyes tributarias son objeto de interpretación. Cuando corresponde, se constituyen provisiones sobre los montos que se esperan deban pagarse a las autoridades tributarias.

El valor contable de los activos y pasivos relativos al impuesto corriente del período en curso y de períodos previos representa el valor que se estima recuperar de, o pagar a, las autoridades fiscales. Las tasas impositivas y regulaciones fiscales empleadas en el cálculo de dichos importes son las que están vigentes a la fecha de cierre, incluyendo la tasa del impuesto de renta y la sobretasa.

3.2.16.2. Impuestos Sobre la Renta Diferido
El importe de los impuestos diferidos se obtiene a partir del análisis del Estado de Situación Financiera considerando las diferencias temporarias, que se revierten en el tiempo, entre los valores fiscales de activos y pasivos y sus respectivos valores contables.

Los activos por impuestos diferidos se reconocen en la medida en que es probable que las diferencias temporarias se recuperen en el futuro, el valor en libros de los créditos fiscales no utilizados y las pérdidas fiscales no utilizadas puedan ser empleadas, excepto:

- Si la obligación tributaria diferida surge del reconocimiento inicial del Goodwill o de un activo o un pasivo provenientes de una transacción que no es una combinación de negocios y al momento de la transacción no afectó la ganancia contable ni a la ganancia (pérdida) fiscal.

Los pasivos por impuestos diferidos se reconocen en todos los casos de diferencias temporarias imponibles asociadas con inversiones en subsidiarias, sucursales y asociadas, o con participaciones en acuerdos conjuntos, excepto que se den conjuntamente las dos condiciones siguientes:

- La controladora, inversor, participante en un negocio conjunto u operador conjunto sea capaz de controlar el momento de la reversión de la diferencia temporaria; y
- Es probable que la diferencia temporaria no revierta en un futuro previsible.

Los activos y pasivos por impuestos diferidos se compensan si existe un derecho exigible para compensar los activos y pasivos por impuestos corrientes, y cuando los activos y pasivos por impuestos diferidos se derivan de impuestos sobre las ganancias correspondientes a la misma autoridad fiscal y recaen sobre la misma entidad o contribuyente fiscal, o en diferentes entidades o contribuyentes fiscales, pero la Empresa pretende liquidar los activos y pasivos fiscales corrientes por su importe neto, o bien, realizar simultáneamente sus activos y pasivos fiscales. Las principales diferencias temporarias surgen por diferencias entre los valores fiscales y contables de la propiedades, planta y equipo, activos intangibles, pasivos estimados y provisiones, deterioro de cartera, ingresos diferidos, valorización de coberturas, así como por diferencias entre los valores razonables de los activos netos adquiridos de una entidad y sus valores fiscales.

Los activos y pasivos por impuestos diferidos no se descuentan a su valor actual y se clasifican como no corrientes, independientemente de la fecha de reversión. En cada cierre se analiza el valor contable de los activos por impuestos diferidos registrados, y se realizan los ajustes necesarios en la medida en que existan dudas sobre su recuperabilidad futura. Así mismo, en cada cierre se evalúan los activos por impuestos diferidos no registrados en Estado de Situación Financiera y éstos son objeto de reconocimiento en la medida en que pase a ser probable su recuperación con beneficios fiscales futuros.

El impuesto sobre la renta diferido se determina usando las tasas tributarias que han sido promulgadas a la fecha del Estado de Situación Financiera y que se espera serán aplicables cuando el impuesto sobre la renta diferido activo se realice o el impuesto sobre la renta diferido pasivo se pague.

Los impuestos corrientes y diferidos se registran directamente contra patrimonio si el impuesto se refiere a partidas que se cargan o abonan directamente contra el patrimonio.

Posiciones Fiscales Inciertas CINIIF 23
El Comité de Interpretaciones de Normas Internacionales de Información Financiera - CINIIF 23 fue emitida en mayo de 2017, esta Interpretación aclara cómo aplicar los requerimientos de reconocimiento y medición de la NIC 12 cuando existe incertidumbre frente a los tratamientos del impuesto a las ganancias. En esta circunstancia, una entidad reconocerá y medirá su activo o pasivo por impuestos diferidos o corrientes aplicando los requerimientos de la NIC 12 sobre la base de la ganancia fiscal (pérdida fiscal), bases fiscales, pérdidas fiscales no utilizadas, créditos fiscales no utilizados y tasas fiscales determinadas aplicando esta Interpretación.

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020, la Empresa no tiene posiciones fiscales inciertas en la determinación del

impuesto a las ganancias revelado en los estados financieros separados, considerando que tanto las operaciones ordinarias como las extraordinarias, han sido tratadas de conformidad con la normativa fiscal vigente.

3.2.17. Beneficios a Empleados

a.Régimen Aplicable
Todos los empleados de la Empresa se encuentran cobijados por la Ley 50 de 1990, por cuanto la Empresa inició labores con posterioridad a la vigencia de esta Ley. La Empresa cumple con las obligaciones laborales previstas en el Código Sustantivo de Trabajo, el régimen de seguridad social integral y demás normas complementarias. Las leyes laborales prevén el pago de compensación diferida a ciertos empleados en la fecha de su retiro de la Empresa. El importe que reciba cada empleado depende de la fecha de ingreso, modalidad de contratación y sueldo. De acuerdo con las NCIF, el pasivo por dichas obligaciones se contabiliza bajo la presunción de retiro voluntario, por el importe devengado a la fecha del Estado de Situación Financiera.

La Empresa aporta a fondos privados o estatales los recursos requeridos por las normas legales y el sistema de seguridad social integral para cubrir tanto las prestaciones sociales, como las futuras obligaciones pensionales, por lo que la Empresa no tiene obligaciones actuariales con los trabajadores por estos conceptos.

La Empresa registra los pasivos relacionados con desvinculaciones laborales, considerando las autorizaciones del Comité Ejecutivo y/o Junta Directiva, así como con el análisis de un plan formal detallado, que debe incluir los siguientes elementos: a) ubicación, función y número aproximado de empleados cuyos servicios se van a dar por terminados; b) los beneficios por terminación para cada clase de empleo o función; y c) el momento en el cual será implantado el plan.

b. Salarios y Beneficios de Corto Plazo
Los salarios y beneficios de corto plazo para los empleados actuales se reconocen en el Estado de Resultados Integrales cuando los empleados prestan sus servicios.

c. Bonificaciones de Resultados
La Empresa reconoce pasivos y gastos por las bonificaciones de resultados que reciben los trabajadores por el cumplimiento de indicadores definidos por la Empresa reconociendo una provisión cuando está obligada contractualmente o cuando existe una práctica del pasado que ha creado una obligación constructiva.

d. Vacaciones
La Empresa reconoce pasivos y gastos por estas prestaciones en la medida en que el empleado gane este derecho; el pasivo acumulado será disminuido por el pago de estas prestaciones que debe coincidir con el tiempo disfrutado por el empleado.

e. Planes de Pagos Basados en Acciones
Los ejecutivos de la Empresa reciben remuneración en forma de pagos basados en acciones, en virtud de las cuales prestan servicios como contraprestación de instrumentos de patrimonio (derechos de opción de compra de acciones de Telefónica S. A., Matriz última de la Empresa).

El costo de las transacciones de pagos basados en acciones liquidables con instrumentos de patrimonio se mide por referencia al valor razonable a la fecha en la que fueron concedidas. El valor razonable se determina a través de un modelo apropiado de fijación de precios. El costo de las transacciones de pagos basados en acciones liquidables mediante instrumentos de patrimonio se reconoce, junto con el correspondiente incremento en el pasivo, a lo largo del período en el que se cumplen las condiciones de desempeño y/o de servicio.

El gasto acumulado reconocido para las transacciones de pagos basados en acciones liquidables mediante instrumentos de patrimonio a cada fecha de presentación y hasta la fecha de consolidación (irrevocabilidad) refleja la medida en la que el período de consolidación (irrevocabilidad) ha vencido y la mejor estimación de la Empresa Telefónica S. A. de la cantidad de instrumentos de patrimonio que finalmente quedará como beneficio consolidado. El gasto o crédito en el Estado de Resultados del período representa el movimiento en el gasto acumulado reconocido al inicio y al cierre de tal período.

La Empresa reconoce en sus Estados Financieros las condiciones del plan, previo cumplimiento de los requisitos establecidos.

f. Beneficios Post-Empleo
Se reconocerán como beneficios post-empleo, los beneficios distintos de aquellos por terminación del vínculo laboral o contractual que se paguen después de completar el período de empleo en la Empresa. Dentro de estos beneficios, se incluyen las pensiones a cargo de la Empresa y otros beneficios posteriores al empleo como los seguros de vida y salud.

Los beneficios post-empleo se medirán por el valor presente de la obligación derivada de los beneficios definidos, calculado utilizando la tasa de mercado de los TES emitidos por el Gobierno Nacional con plazos similares a los estimados para el pago de las obligaciones. Para tal efecto, y de acuerdo con el tipo de beneficio, se tendrán en cuenta variables tales como: sueldos y salarios, expectativa de vida del beneficiario, costo promedio de los planes post- empleo e información histórica de utilización de los beneficios.

El reconocimiento del costo del servicio presente, el costo por servicios pasados y el interés sobre el pasivo afectará el resultado del período. Por su parte, las ganancias y pérdidas actuariales del plan de beneficios afectarán el patrimonio y se presentarán en el otro resultado integral.

3.2.18. Ganancias por Acción
Las ganancias básicas por acción representan el beneficio de las actividades ordinarias después de impuestos atribuibles a los accionistas de la Empresa, dividido por el promedio ponderado de acciones ordinarias en circulación durante el año.

3.2.19. Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes
Las provisiones se reconocen cuando existe una obligación presente, ya sea legal o implícita, como resultado de un suceso pasado que es probable que requiera una salida de recursos económicos para liquidar la obligación y su monto puede ser estimado de manera confiable.

El gasto correspondiente a cualquier provisión se presenta en el Estado de Resultados Integrales en la línea que mejor refleje la naturaleza de la provisión, neto de todo reembolso relacionado. Las provisiones deben ser objeto de revisión en cada fecha de cierre, y ajustadas, en su caso, para reflejar la mejor estimación existente en ese momento. En el caso de que la salida de recursos para liquidar una obligación deje de ser probable, se procederá a revertir la provisión correspondiente.

Si el efecto del valor temporal del dinero es significativo, las provisiones se descuentan utilizando una tasa actual de mercado antes de impuestos que refleja, cuando corresponda, los riesgos específicos del pasivo. Cuando se reconoce el descuento, el aumento de la provisión producto del paso del tiempo se reconoce como costo financiero en el Estado de Resultados. Un pasivo contingente no es reconocido en los estados financieros, sino que es informado en notas, excepto en el caso en que la posibilidad de una eventual salida de recursos para liquidarlo sea remota.

Un activo contingente es un activo de naturaleza posible, surgido a raíz de sucesos pasados, cuya existencia ha de ser confirmada sólo por la ocurrencia, o en su caso por la no ocurrencia, de uno o más eventos inciertos en el futuro, que no están enteramente bajo el control de la Empresa. Un activo contingente no es reconocido en los estados financieros, sino que es informado en notas, pero sólo en el caso en que sea probable la entrada de beneficios económicos.

3.2.20. Información por Segmentos
La Dirección de la Empresa prepara información financiera y de gestión suficiente para evaluar la rentabilidad, el riesgo y los activos empleados a nivel de entidad. Aunque la Empresa prepara determinada información financiera y de gestión de cada una de las áreas de negocio, la misma no es suficiente y no es diferenciada (por ejemplo, a nivel de costos y gastos y de activos utilizados) para poder evaluar y determinar de forma individual la rentabilidad, el riesgo y los activos y pasivos asignados tal y como lo requiere la NIIF 8.

Cualquiera de las áreas de negocio o componentes inferiores tales como telefonía local y larga distancia, televisión, servicio móvil o datos entre otros, tienen características comunes y/o complementarias al resto de los mismos (misma naturaleza de los negocios, activos compartidos tales como la red, inclusive sus clientes etc.) Así mismo, dicha similitud o complementariedad entre los diferentes componentes vienen experimentando una tendencia creciente debido al proceso de paquetización y convergencia de productos tales como dúos, tríos y ofertas integradas que involucran las áreas de negocio mencionadas y los activos utilizados. Teniendo en cuenta los requerimientos de la NCIF en relación con la identificación de los segmentos y con base en la información disponible, la Dirección de la Empresa ha determinado un único segmento de negocio.

3.2.21. Reconocimiento de Ingresos
3.2.21.1. Activo Contractual
Es el derecho que la Empresa tiene como contraprestación a cambio de bienes o servicios transferidos a un cliente, cuando ese derecho está condicionado por algo distinto al paso del tiempo. Los costos de contratos elegibles para capitalización como costos incrementales al obtener un contrato se reconocen como un activo. Los costos de obtención y cumplimiento de contratos se capitalizan al ser incurridos si la Empresa espera recuperar dichos costos y se clasifican en corrientes y no corrientes en la medida en que se espera recibir los beneficios económicos de dichos activos.

Los contratos se amortizan de forma sistemática y consistente con la transferencia al cliente de los servicios una vez se han reconocido los ingresos correspondientes.

3.2.21.2. Pasivos de contratos
Los pasivos de contratos constituyen la obligación de la Empresa a transferir bienes o servicios a un cliente, por los cuales la Empresa ha recibido una contraprestación o pago por parte del cliente (o se ha vuelto exigible). Incluyen también el ingreso diferido relacionado con bienes o servicios que se entregarán o prestarán en el futuro, los cuales se facturan al cliente por adelantado. Los pasivos contractuales se clasifican como corrientes y no corrientes de acuerdo con la vigencia del contrato y se darán de baja cuando se satisfagan las obligaciones de desempeño.

Los derechos de uso irrevocables de uso - IRUS registrados en el pasivo al cierre del ejercicio 2021 presentan las siguientes características:

No. de IRUS	Fecha de inicio	Fecha de vencimiento	Tipo de IRU
5	Desde el año 2009, 2010 y 2016	Hasta el año 2023 y 2027	Capacidad / Anillo de fibra óptica

3.2.22. Ingresos de actividades ordinarias procedentes de contratos con clientes

La aplicación de la NIIF 15 establece los criterios para el reconocimiento de ingresos procedentes de contratos con clientes y requiere a la Empresa hacer juicios que afectan la determinación del monto y tiempo de los ingresos provenientes de contratos con clientes.

La Empresa reconoce los ingresos provenientes de contratos con clientes con base en un modelo de cinco pasos establecido en la NIIF 15:

- Identificación de contratos con clientes.
- Identificación de las obligaciones de desempeño en el contrato.
- Determinación del precio de la transacción.
- Distribuir el precio de la transacción entre las obligaciones de desempeño del contrato.
- Reconocimiento de ingresos cuando (o a medida que) la Empresa cumple una obligación de desempeño.

La Empresa cumple una obligación de desempeño y reconoce los ingresos a través del tiempo, si se cumple alguno de los siguientes criterios:

(a) El desempeño de la Empresa no crea un activo con un uso alternativo para la Empresa, y la Empresa tiene un derecho exigible al pago por el desempeño completado a la fecha.

(b) El desempeño de la Empresa crea o mejora un activo que el cliente controla a medida que el mismo se crea o mejora.

(c) El cliente al mismo tiempo recibe y consume los beneficios que resultan del desempeño de la Empresa a medida que este trabaja.

El ingreso se mide con base en la consideración especificada en el contrato con el cliente, y excluye los montos recibidos en representación de terceros.
La Empresa reconoce ingresos cuando transfiere el control sobre un bien o servicio a un cliente y se presenta neto de reembolsos y descuentos. La Empresa evalúa sus planes de ingreso con base en criterios específicos para determinar si actúa como principal o como agente. El ingreso se reconoce en la medida en que es probable que los beneficios económicos fluyan hacia la Empresa y si es posible medir de forma confiable los ingresos y costos, en caso de que los hubiere.

a. Otros ingresos de operación
La Empresa reconoce en otros ingresos de operación transacciones que, no siendo recurrentes y/o relacionados con los servicios que presta, surgen de sus actividades de operación o están relacionadas indirectamente con ellas, tales como la venta y arrendamiento de bienes muebles e inmuebles afectos a la operación, apoyos de fabricantes, incumplimiento de contratos y subvenciones del Gobierno, entre otros.

A efectos de presentación, la Empresa refleja en el Estado de Resultados Integrales los ingresos de operación considerando aquellos generados por el servicio móvil, el servicio fijo y otros ingresos de operación, incluyendo los encabezados y subtotales necesarios que permiten una presentación razonable para comprender el rendimiento financiero de la Empresa.

b. Subvenciones del Gobierno
Las subvenciones del Gobierno se reconocen cuando existe seguridad razonable de que éstas se recibirán y que se cumplirán todas las condiciones ligadas a ellas. Cuando la subvención se relaciona con una partida de gastos, se reconoce como ingresos sobre una base sistemática a lo largo de los períodos en los que la Empresa reconozca los costos que la subvención pretende compensar. Cuando la subvención se relaciona con un activo y hasta el 31 de diciembre de 2017, se contabilizó como un ingreso diferido y se reconoció en resultados sobre una base sistemática a lo largo de la vida útil estimada del activo correspondiente.

Las subvenciones relacionadas con activos se reconocen en el Estado de Situación Financiera como deducciones del valor en libros de los activos asociados y su contrapartida se reconoce en el Estado de Resultados como una reducción del gasto por amortización de acuerdo con la vida útil del activo.

3.2.23. Reconocimiento de Costos y Gastos
Los costos y gastos se registran en el Estado de Resultados Integrales en función del criterio de causación, es decir, cuando se produce la recepción o entrega real de los bienes y prestación de servicios que los mismos representan, con independencia del momento en que se produzca la entrega monetaria, se reconocen cuando tiene lugar una disminución en los beneficios económicos futuros relacionados con la disminución de un activo o el incremento de un pasivo, que se pueden medir de forma fiable.

4. Cambios normativos

4.1. Nueva normatividad incorporada al marco contable aceptado en Colombia cuya aplicación es obligatoria a partir del 1 de enero de 2023.

El Decreto 938 de 2021 actualizó los marcos técnicos de las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia incorporando principalmente enmiendas a las normas que ya habían sido compiladas por los Decretos 2270 de 2019 y 1438 de 2020, que consideraban las reglamentaciones incorporadas por los Decretos 2420 y 2496 de 2015, 2131 de 2016, 2170 de 2017 y 2483 de 2019.

Modificación a la NIC 1 Presentación de Estados Financieros - Clasificación de pasivos como corrientes o no corrientes
Las modificaciones emitidas en enero de 2020 aclaran los criterios de clasificación de pasivos como corrientes o no corrientes, en función de los derechos que existan al final del período sobre el que se informa. La clasificación no se ve afectada por las expectativas de la entidad o los eventos posteriores a la fecha del informe. Los cambios también aclaran a que se refiere la "liquidación" de un pasivo en términos de la norma. La Empresa no espera impactos importantes por esta modificación, en todo caso se encuentra evaluando el impacto que las mismas podrían tener en los estados financieros.

Modificación a la NIC 16 Propiedades, Planta y Equipo - Importes obtenidos con anterioridad al uso previsto
La enmienda publicada en mayo de 2020 prohíbe la deducción del costo de un elemento de propiedades, planta y equipo de cualquier importe procedente de la venta de elementos producidos mientras se lleva ese activo al lugar y condiciones necesarias para que pueda operar de la forma prevista por la gerencia. En su lugar, una entidad reconocería los importes de esas ventas en el resultado del período. La Empresa no espera impactos importantes por esta modificación, en todo caso se encuentra evaluando el impacto que las mismas podrían tener en los estados financieros.

Modificaciones a la NIIF 3 Combinaciones de Negocios – Referencia al Marco Conceptual
La enmienda publicada en mayo de 2020 abordó 3 modificaciones a la norma con el objeto de: actualizar las referencias al Marco Conceptual; agregar una excepción para el reconocimiento de pasivos y pasivos contingentes dentro del alcance de la NIC 37 Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes y la CINIIF 21 Gravámenes; y confirmar que los activos contingentes no deben reconocerse en la fecha de adquisición. La Empresa no espera impactos importantes por esta modificación, en todo caso se encuentra evaluando el impacto que las mismas podrían tener en los estados financieros.

Modificación a la NIC 37 Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes – Costo de cumplimiento de un contrato
El propósito de esta enmienda, que también fue publicada en mayo de 2020, es especificar los costos que una entidad incluye al determinar el "costo de cumplimiento" de un contrato con el propósito de evaluar si un contrato es oneroso; aclara que los costos directos de cumplimiento

de un contrato incluyen tanto los costos incrementales de cumplir un contrato como una asignación de otros costos que se relacionen directamente con el cumplimiento del contrato. Antes de reconocer una provisión separada por un contrato oneroso, para un contrato oneroso, la entidad debe reconocer las pérdidas por deterioro sobre los activos utilizados para cumplir el contrato. La Empresa no espera impactos importantes por esta modificación, en todo caso se encuentra evaluando el impacto que las mismas podrían tener en los estados financieros.

Reforma de la tasa de interés de referencia
Después de la crisis financiera, la reforma y el reemplazo de las tasas de interés de referencia, como la LIBOR GBP y otras tasas interbancarias (IBOR) se ha convertido en una prioridad para los reguladores globales. Actualmente existe incertidumbre sobre el momento y la naturaleza precisa de estos cambios. Para hacer la transición de los contratos y acuerdos existentes que hacen referencia a la LIBOR, es posible que sea necesario aplicar ajustes de las diferencias de plazo y las diferencias de crédito para permitir que las dos tasas de referencia sean económicamente equivalentes en la transición

Las modificaciones realizadas a la NIIF 9 Instrumentos financieros, la NIC 39 Instrumentos financieros: reconocimiento y medición y la NIIF 7 Instrumentos financieros: revelaciones brindan ciertas alternativas en relación con la reforma de la tasa de interés de referencia. Las alternativas se relacionan con la contabilidad de cobertura y tienen el efecto de que las reformas generalmente no deberían hacer que la contabilidad de coberturas termine. Sin embargo, cualquier inefectividad de cobertura debe continuar registrándose en el estado de resultados. Dada la naturaleza generalizada de las coberturas que involucran contratos basados en tasas interbancarias (IBOR), las alternativas afectarán a las empresas en todas las industrias.

Las políticas contables relacionadas con la contabilidad de cobertura deberán actualizarse para reflejar las alternativas.

Las revelaciones del valor razonable también pueden verse afectadas debido a las transferencias entre niveles de jerarquía del valor razonable a medida que los mercados se vuelven más o menos líquidos.

La Empresa no espera impactos importantes por esta modificación, en todo caso se encuentra evaluando el impacto que las mismas podrían tener en los estados financieros.

Mejoras anuales a las Normas NIIF ciclo 2018–2020
Las siguientes mejoras se finalizaron en mayo de 2021:

- NIIF 9 Instrumentos financieros: aclara cuales comisiones deben incluirse en la prueba del 10% para la baja en cuentas de pasivos financieros.
- NIIF 16 Arrendamientos: modifica el ejemplo ilustrativo 13 de la norma para eliminar la ilustración de los pagos del arrendador relacionados con mejoras de bienes tomados en arriendo, para eliminar cualquier confusión sobre el tratamiento de los incentivos de arrendamiento.
- NIIF 1 Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera: permite a las entidades que han medido sus activos y pasivos por el valor en libros registrado en la contabilidad de su matriz, medir también las diferencias de conversión acumuladas utilizando las cantidades informadas por la matriz. Esta enmienda también se aplicará a las asociadas y negocios conjunto con algunas condiciones.

La Empresa no espera impactos importantes por esta modificación, en todo caso se encuentra evaluando el impacto que las mismas podrían tener en los estados financieros.

Marco Conceptual
El IASB ha emitido un Marco conceptual revisado que se utilizará en las decisiones para establecer normas con efecto inmediato. Los cambios clave incluyen:

- Aumentar la importancia de la administración en el objetivo de la información financiera;
- Restablecer la prudencia como componente de la neutralidad;
- Definir a una entidad que informa, que puede ser una entidad legal o una parte de una entidad;
- Revisar las definiciones de un activo y un pasivo;
- Eliminar el umbral de probabilidad para el reconocimiento y agregar guías sobre la baja de cuentas;
- Añadir guías sobre diferentes bases de medición, e
- Indicar que la utilidad o pérdida es el indicador principal de desempeño y que, en principio, los ingresos y gastos en otros ingresos integrales deben reciclarse cuando esto mejore la relevancia o la representación fiel de los estados financieros.

4.2. Nueva normatividad emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB por sus siglas en inglés) que aún no ha sido incorporada al marco contable aceptado en Colombia.

NIIF 17 Contratos de Seguros
La NIIF 17 Contratos de Seguro establece principios para el reconocimiento, medición, presentación e información a revelar de los contratos de seguro emitidos. También requiere principios similares a aplicar a contratos de reaseguro mantenidos y a contratos de inversión emitidos con componentes de participación discrecional. El objetivo es asegurar que las entidades proporcionen información relevante de forma que represente fielmente esos contratos para evaluar el efecto que los contratos dentro del alcance de la NIIF 17 tienen sobre la situación financiera, el rendimiento financiero y los flujos de efectivo de una entidad.

La NIIF 17 fue inicialmente aplicable a períodos anuales que comenzarán a partir del 1 de enero de 2021, sin embargo, la fecha de aplicación fue extendida para períodos anuales que comiencen a partir del 1 de enero de 2023, mediante modificación emitida por el IASB en junio de 2021. Se permite su aplicación anticipada.

La NIIF 17 deroga la NIIF 4 Contratos de Seguro que era una norma provisional que permitió a las entidades usar una amplia variedad de prácticas contables para los contratos de seguro, reflejando los requerimientos de contabilidad nacionales y variaciones de esos requerimientos. Algunas prácticas anteriores de contabilización de seguros permitidas según la NIIF 4 no reflejaban adecuadamente las situaciones financieras subyacentes verdaderas o el rendimiento financiero de los contratos de seguro.

La NIIF 17 requiere un modelo de medición actual donde las estimaciones se vuelven a medir en cada período de reporte. Los contratos se miden utilizando los componentes de:

- Flujos de efectivo ponderados de probabilidad descontados;
- Un ajuste explícito de riesgo, y
- Un margen de servicio contractual (CSM por sus siglas en inglés) que representa la utilidad no ganada del contrato la cual se reconoce como ingreso durante el período de cobertura.

La norma permite elegir entre reconocer los cambios en las tasas de descuento en el estado de resultados o directamente en otros resultados integrales. Es probable que la elección refleje cómo las aseguradoras registran sus activos financieros según la NIIF 9.

Se permite un enfoque opcional de asignación de primas simplificado para el pasivo de la cobertura restante para contratos de corta duración, que frecuentemente son ofrecidos por aseguradoras que no otorgan seguros de vida.

Existe una modificación al modelo general de medición denominado "método de comisiones variables" para ciertos contratos de aseguradoras con seguros de vida en los que los asegurados comparten los rendimientos de los elementos subyacentes. Al aplicar el método de comisiones variables, la participación de la entidad en las variaciones del valor razonable de las partidas subyacentes se incluye en el margen de servicio contractual. Por lo tanto, es probable que los resultados de las aseguradoras que utilizan este modelo sean menos volátiles que en el modelo general.

Las nuevas normas afectarán los estados financieros y los indicadores clave de rendimiento de todas las entidades que emiten contratos de seguros o contratos de inversiones con características de participación discrecional.

La Empresa no espera impactos por esta norma, teniendo en cuenta que no ha identificado que desarrolle contratos de seguro, en todo caso se están efectuando análisis detallados.

5. Efectivo y equivalentes de efectivo

El saldo del efectivo y equivalentes de efectivo es el siguiente:

El efectivo y equivalentes de efectivo incluye saldos en moneda extranjera al 31 de diciembre de 2021 por USD20.405 miles ($81.235.570) y al 31 de diciembre de 2020 por USD5.182 miles ($17.787.215) (Nota 28). Al 31 de diciembre de 2021 y 31 de diciembre de 2020 los valores restringidos en bancos ascienden a $8.667.403 y $5.297.896 respectivamente.

	Al 31 de diciembre de	
	2021	2020
Caja	131	615
Bancos en moneda nacional y extranjera	437.529.429	497.822.738
Inversiones temporales (1)	109.120.065	212.326.464
	546.649.625	710.149.817

1) Incluye inversiones en fondos colectivos cuyas tasas para el período terminado el 31 de diciembre de 2021 y 2020 oscilaron entre 0,82% y 1,43% y entre 1,07% y 1,97% respectivamente y un Time Deposit por USD16 millones equivalentes a $63.698.560 (31 de diciembre de 2020 USD5 millones – $17.162.500). Los rendimientos de las inversiones temporales y bancarios, reconocidos durante los períodos terminado el 31 de diciembre de 2021 y 2020 fueron de $1.816.000 y $9.597.548 respectivamente (Nota 27).

6. Activos financieros

El saldo de activos financieros al 31 de diciembre de 2021 es el siguiente:

	A valor razonable con cambios en resultados	A valor razonable con cambios en ORI	Total activos financieros a valor razonable	A costo amortizado	Total activos financieros
Corriente:					
Instrumentos de cobertura (1)	37.119.411	21.242.363	58.361.774	-	58.361.774
Depósitos y garantías (2)	-	-	-	317.972	317.972
	37.119.411	21.242.363	58.361.774	317.972	58.679.746
No corrientes:					
Instrumentos de cobertura (1)	139.176.134	1.082.716	140.258.850	-	140.258.850
Depósitos y garantías (2)	-	-	-	15.278.958	15.278.958
Otros activos financieros	-	-	-	60.000	60.000
	139.176.134	1.082.716	140.258.850	15.338.958	155.597.808
	176.295.545	22.325.079	198.620.624	15.656.930	214.277.554

1) Al 31 de diciembre de 2021 se presenta beneficio en la valoración de instrumentos derivados, principalmente por la devaluación de las tasas de cambio comparada con el cierre del año anterior (al 31 de diciembre de 2021 por $3.981,16 y 31 de diciembre de 2020 por $3.432,50).

2) Corresponde a depósitos constituidos por orden judicial sobre los cuales la Empresa viene adelantando los procesos necesarios para su resolución.

El saldo de activos financieros al 31 de diciembre de 2020 es el siguiente:

	A costo amortizado	Total activos financieros
Corriente:		
Depósitos y garantías	117.972	117.972
	117.972	117.972
No Corrientes:		
Depósitos y garantías	11.970.174	11.970.174
Otros activos financieros	60 000	60 000
	12.030 174	12.030 174
	12.148.146	12.148.146

1) Corresponde a depósitos constituidos por orden judicial sobre los cuales la Empresa viene adelantando los procesos necesarios para su resolución.

7. Deudores y otras cuentas a cobrar, neto

El saldo de los deudores y otras cuentas a cobrar es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2021	2020
Corriente:		
Clientes por venta y prestación de servicios (1)	796.703.687	779.407.689
Otros deudores (2)	198.425.262	128.023.447
Cartera por equipos vendidos a cuotas (3)	195.653.155	288.679.136
Cartera con operadores nacionales (4)	41.721.179	55.453.330
Partes relacionadas (Nota 29)	36.549.572	52.895.543
Agentes comerciales y canales de distribución (5)	19.871.557	5.559.343
Deterioro de cartera (6)	424.946.381)	(390.264.672)
	863.978.031	919.753.816
No corriente:		
Clientes por ventas y prestación de servicio (1)	110.865.855	130.567.672
Otros deudores (2)	52.276.847	61.485.455
Cartera con operadores nacionales (4)	48.319.174	182.929.672
Cartera de subsidios y contribuciones (6)	-	38.111.870
Deterioro de cartera (6)	-	(172.075.816)
	211.461.876	241.018.853
	1.075.439.907	1.160.772.669

Los deudores y otras cuentas por cobrar incluyen saldos en moneda extranjera al 31 de diciembre de 2021 por USD8.663 miles ($34.488.789) y al 31 de diciembre de 2020 por USD4.690 miles ($16.098.425) (Nota 28).

1) La porción corriente presenta crecimiento neto principalmente por proyectos con clientes corporativos relacionados con servicios de soluciones integradas, equipamiento, conectividad y servicios digitales, compensado con la venta de cartera corporativa por valor de $50.971 millones. La disminución de la porción no corriente corresponde a traslado al corto plazo de la cartera con el cliente Corporación Red Nacional Académica RENATA.

A continuación, un resumen de los saldos con clientes por concepto de ventas y prestación de servicios, neto de deterioro:

	Al 31 de diciembre de	
	2021	2020
Corriente:		
Residencial masivo	340.125.723	388.746.445
Empresas -Corporaciones	214.939.522	177.866.206
Clientes pendientes de facturar	148.442.371	99.932.745
Negocios - Pymes	74.094.409	86.038.811
Clientes mayoristas	13.368.702	23.198.426
Otros terceros	5.732.960	3.625.056
	796.703.687	779.407.689
Deterioro de cartera	(382.373.443)	(308.336.558)
	414.330.244	471.071.131

1) Al 31 de diciembre de 2021, la porción corriente presenta un incremento en la cartera por proyectos de despliegue de fibra óptica mediante la modalidad de contratos llave en mano, servicios de roaming internacional, venta de inmuebles y equipos. La porción no corriente presenta variación por traslados al corto plazo.

   A 31 de diciembre de 2021 y 2020 incluye derechos fiduciarios por $32.629.465 y $32.692.973 respectivamente, del Plan Bianual III (Nota 20).

2) Durante el año 2021 se realizó venta de cartera de terminales móviles por $322.811 millones, de otra parte se reconoce la mayor actividad comercial del período.

3) La disminución en el corto plazo corresponde principalmente al pago por concepto de tráfico roaming automático nacional. La variación en la porción no corriente se presenta por cancelación de la cuenta por cobrar con la Empresa de Teléfonos de Bogotá S. A. E.S.P., según acuerdo de transacción.

4) Al 31 de diciembre de 2021 el incremento corresponde a mayor actividad comercial de la operación, principalmente en canales de venta retail.

5) Los saldos al 31 de diciembre de 2021 y 2020 corresponden a: i) Clientes por venta y prestación de servicios por $382.373.443 y $308.336.558 y, ii) Otros conceptos por $42.572.938 y $81.928.114 respectivamente y la porción de largo plazo al cierre de 2020 por $172.075.816.

El aumento de la porción corriente al 31 de diciembre de 2021 corresponde a la pérdida esperada por la cartera generada en la mayor actividad comercial del período. La porción de largo plazo disminuye por la recuperación de provisión de cartera con operadores nacionales y castigo de cartera por concepto de subsidios y contribuciones por los servicios de voz y banda ancha.

En la cuenta de resultados integrales se reconoció durante el año 2021 recuperación neta por $41.968.531 (Recuperación por $115.925.597 y gasto por $73.957.066) y por el mismo período de 2020 gasto por $55.692.097 (Nota 25).

El movimiento del deterioro para la cartera por los años de 2021 y 2020 es el siguiente:

Saldo al 31 de diciembre de 2019	(480.039.505)
Deterioro a resultados del año (Nota 25)	(55.692.097)
Impacto de fusión por absorción	(65.276.089)
Castigo de cartera	34 618.780
Recaudo de cartera castigada	(259.053)
Deterioro de activo contractual	250.547
Recuperación de deterioro por cartera financiada	4.056 929
Saldo al 31 de diciembre de 2020	(562.340.488)
Deterioro a resultados del año (Nota 25)	(73.957.066)
Recuperación de deterioro (Nota 25)	115.925.597
Castigo de cartera (1)	96.372 474
Recaudo de cartera castigada	(11.657)
Recuperación deterioro de activo contractual	(935.241)
Saldo al 31 de diciembre de 2021	(424.946.381)

(1) Los castigos de cartera al 31 de diciembre de 2021 corresponden a cartera de subsidios y contribuciones por $38.528.471, equipos por $36.768.539, operadores nacionales por $19.710.499 y cartera consumo y corporativa por $1.364.965, sin efectos en el estado de resultados.

El detalle de la cartera por edades de los deudores clientes por concepto de ventas y prestación de servicios de la porción corriente al cierre de diciembre de 2021 se presenta a continuación:

Vencimiento	Residencial	Negocios / Pymes	Empresas	Mayoristas	Otros terceros	Clientes pendientes de facturar (1)	Al 31 de diciembre de 2021
A vencer	32.158.384	10.692.595	94 099.107	4.155.681	274.879	148.442.371	289.823.017
1-30	23.372.739	9.913.267	21.647.849	2.262.375	118.110	-	57.314.340
31 - 60	20.614.316	3.344.858	9.754.319	1.150.990	166.250	-	35.030.733
61 -90	5.218.165	1971.740	3.536.336	1.280.588	8.341	-	12.015.170
91 - 120	4.364 990	1.471.088	1.871.546	560.199	53.714	-	8.321.537
121 - 180	3.422.185	2.441.202	5.829.088	899 549	77.195	-	12.669.219
181 - 360	25.665.015	8.044.325	6.332.104	812.593	31.191	-	40.885.228
> 360	225.309 929	36.215.334	71.869.173	2.246.727	5.003 280	-	340.644.443
	340.125.723	74.094.409	214.939.522	13.368.702	5.732 960	148.442.371	796.703.687

(1) Al cierre de 2021 se presenta crecimiento principalmente por proyectos corporativos.

El detalle de la cartera por edades de los deudores clientes por concepto de ventas y prestación de servicios de la porción corriente al cierre de diciembre de 2020 se presenta a continuación:

Vencimiento	Residencial (1)	Negocios / Pymes	Empresas	Mayoristas	Otros terceros	Clientes pendientes de facturar	Al 31 de diciembre de 2020
A vencer	56.279.428	14.827.216	56.518.137	3.573.079	161.401	99.932.745	231.292.006
1 - 30	52.211.348	11.373.347	25.183.726	5.916.559	-	-	94.684.980
31 - 60	22.399.508	6.190.332	17.355.077	3.909.687	477.627	-	50.332.231
61 - 90	9.381.724	3.879.384	5.647.648	2.187.092	106.108	-	21.201.956
91 - 120	7.168.418	2.638.961	3.334.215	1.760.322	-	-	14.901.916
121 - 180	5.063.088	3.120.006	4.658.656	1.476.649	50.954	-	14.369.353
181 - 360	34.385.753	10.316.044	17.303.711	3.024.274	2.074.021	-	67.103.803
> 360	201.857.178	33.693.521	47.865.036	1.350.764	754.945	-	285.521.444
	388.746.445	86.038.811	177.866.206	23.198.426	3.625.056	99.932.745	779.407.689

Reclasificación en información comparativa

Para propósito de presentación, la Empresa reclasificó en el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2020 en el rubro de deudores y otras cuentas por cobrar, los saldos del segmento residencia a vencer, compensándolos en el mismo segmento residencial mayor a 360 días, teniendo en cuenta que los transferencia de cartera que realizan los operadores nacionales a la Empresa para que inicie la gestión de recaudo, corresponde a cartera mayor a 360 días desde el momento de la facturación al cliente por parte del operador. Lo anterior, no tuvo impacto en las partidas del activo, ni tampoco en los resultados integrales, de cambios en el patrimonio, ni de flujos de efectivo.

8. Gastos pagados por anticipado

El saldo de los gastos pagados por anticipado es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2021	2020
Corriente:		
Costo de equipos en casa de clientes (1)	69.094.958	82.854.547
Costos por obtención de contratos con clientes (2)	57.785.556	15.194.681
Costo de cumplimiento de contratos con clientes (3)	56.025.100	60.298.180
Proyectos corporativos y otros conceptos (4)	22.707.670	1.317.480
Soporte y mantenimiento (5)	17.479.959	50.147.652
Derechos de uso irrevocable - capacidad	6.701.074	6.865.332
Pólizas de seguros	5.110.888	5.547.632
	234.905.205	222.225.504
No corriente:		
Costos por obtención de contratos con clientes (2)	122.901.285	39.412.044
Costo de equipos en casa de clientes (1)	85.008.529	40.273.290
Costo de cumplimiento de contratos con clientes (3)	64.439.849	35.930.069
Soporte y mantenimiento (5)	6.127.481	10.306.638
Derechos de uso irrevocable - capacidad	4.607.344	12.371.672
Pólizas de seguros	1.718.245	2.540.870
	284.802.733	140.834.583
	519.707.938	363.060.087

(1) La amortización de los años terminados el 31 de diciembre de 2021 y 2020 por costos de equipos en casa de clientes fueron por $100.248.047 y $108.317.316 respectivamente (Nota 25). La porción no corriente incrementa por mayores equipos entregados en casa de clientes producto de mayor actividad comercial, comparado con el cierre de 2020.

(2) Al 31 de diciembre de 2021 el aumento corresponde principalmente a mayor actividad comercial, incrementando las comisiones de ventas. La amortización de los años terminados el 31 de diciembre de 2021 y 2020 fue por $40.058.765 y $5.069.446 respectivamente (Nota 25). Desde el 01 julio de 2020 se realizó un cambio de estimación correspondiente a la activación de los costos por comisiones generados en la obtención de contratos con clientes.

(3) La amortización por los años terminados el 31 de diciembre de 2021 y 2020 fueron por $76.278.250 y $73.198.605 respectivamente (Nota 25).

La porción no corriente se incrementa por los servicios de instalación de equipos en casa de clientes por la mayor actividad comercial del año 2021.

(4) El incremento corresponde principalmente a proyectos corporativos por $10.040.190 y proyecto de fibra óptica alcanzado entre la Empresa y la sociedad controlada por Kohlberg Kravis Roberts ("KKR") (Nota 1) por $11.350 millones.

(5) La disminución corresponde principalmente al efecto de amortización de las aplicaciones de medición de red, licencias y plataformas.

9. Activo y pasivo contractual

El movimiento por el año terminado el 31 de diciembre de 2021 del activo y pasivo contractual es el siguiente:

	Saldo al 31 de diciembre de 2020	Altas	Amortización	Traspasos	Reversión	Saldo al 31 de diciembre de 2021
Activo contractual corriente (1)						
Activo contractual	24.975.592	10.666.107	(30.581.575)	3.381.056	-	8.441.180
Correcciones por deterioro	(974.064)	(5.034)	-	1.853	939.572	(37.673)
	24.001.528	10.661.073	(30.581.575)	3.382.909	939.572	8.403.507
Activo contractual no corriente (1)						
Activo contractual	341.255	4.133.064	-	(3.381.056)	-	1.093.263
Correcciones por deterioro	-	-	-	(1.853)	703	(1.150)
	341.255	4.133.064	-	(3.382.909)	703	1.092.113
Total Activo contractual	24.342.783	14.794.137	(30.581.575)	-	940.275	9.495.620
Pasivo contractual corriente (2)	89.850.211	584.682.690	-580.833.572	2.635.179	-	96.334.508
Pasivo contractual no corriente	4.584.479	-	-	(2.635.179)	-	1.949.300
	94.434.690	584.682.690	(580.833.572)	-	-	98.283.808

(1) Al 31 de diciembre de 2021 el activo contractual corriente disminuye por amortizaciones del período y cambios en la vigencia sobre las obligaciones actuales en las ofertas masivas, lo que con lleva a la reversión del deterioro asociado.

El aumento en la porción no corriente corresponde al cambio de permanencia y a los incentivos transferidos a los clientes corporativos al 31 de diciembre 2021.

(2) La variación del pasivo contractual corresponde a incrementos en la actividad comercial, generado por las ofertas convergentes principalmente por cambios de plan y migraciones, anticipos de clientes corporativos y mayoristas para la prestación de servicios.

El movimiento por el año terminado el 31 de diciembre de 2020 del activo y pasivo contractual es el siguiente:

	Saldo al 31 de diciembre de 2019	Altas	Amortización	Traspasos	Reversión	Saldo al 31 de diciembre de 2020
Activo contractual corriente						
Activo contractual	25.605.679	32.804.757	(34.664.353)	745.103	-	24.975.592
Correcciones por deterioro	(691.175)	(399.012)	150.213	-	-	(974.064)
	24.914.504	32.405.745	(34.514.140)	745.103	-	24.001.528
Activo contractual no corriente						
Activo contractual	84.986	1.001.372	-	(745.103)	-	341.255
	24.999.490	33.407.117	(34.514.140)	-	-	24.342.783
Pasivo contractual corriente	84.001.127	560.788.987	(557.059.922)	7.904.906	(5.784.887)	89.850.211
Pasivo contractual no corriente	47.439.744	-	-	(7.904.906)	(34.950.359)	4.584.479
	131.440.871	560.788.987	(557.059.922)	-	(40.735.246)	94.434.690

10. Inventarios

El saldo de inventarios es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2021	2020
Teléfonos móviles y accesorios (1)	158.749.397	62.959.195
Materiales y equipos (2)	73.568.070	47.136.771
Equipos en tránsito (3)	41.669.082	13.073.739
Equipos informáticos	26.025.090	23.700.621
	300.011.639	146.870.326
Provisión por obsolescencia (4)	(4.930.416)	(4.809.647)
	295.081.223	142.060.679

Durante los años 2021 y 2020 se reconoció el consumo de inventarios llevados al costo de ventas por $864.238.939 y $595.802.826 respectivamente (Nota 25).

(1) El incremento al 31 de diciembre de 2021 se genera en equipos móviles smartphones para atender las ofertas comerciales a corto plazo.

(2) El incremento al 31 de diciembre de 2021 corresponde principalmente a módems, equipos para servicios corporativos, y equipos de localización requeridos para atender la actividad comercial.

(3) El incremento al 31 de diciembre de 2021 corresponde a equipos en proceso de nacionalización, para atender las instalaciones en casa de clientes y las ofertas comerciales de equipos móviles smartphones.

(4) Durante los años terminados el 31 de diciembre de 2021 y 2020, se reconoció provisión por obsolescencia de $120.769 y recuperación por $848.457 respectivamente (Nota 25).

El movimiento de la provisión por obsolescencia y lento movimiento, neta de recuperaciones, se resume a continuación:

Saldo al 31 de diciembre de 2019	(5.112.414)
Impacto en fusión por absorción de Metrotel y Telebucaramanga	(545.690)
Recuperación neta de provisiones con abono a resultados del año (Nota 25)	848.457
Saldo al 31 de diciembre de 2020	(4.809.647)
Provisión con cargo a resultados del año (Nota 26)	(120.769)
Saldo al 31 de diciembre de 2021	(4.930.416)

11. Impuestos y administraciones públicas

El saldo del activo por impuestos y administraciones públicas se presenta a continuación:

	Al 31 de diciembre de	
	2021	2020
Corriente		
Saldo a favor (1)	499.788.046	235.021.283
Descuentos tributarios (2)	48.427.397	47.044.369
Anticipos, retenciones y autorretenciones de ICA (3)	21.593.365	18.352.165
Retenciones por impuesto a las ventas	-	122.489
	569.808.808	300.540.306
No Corriente		
Descuentos tributarios (2)	322.900.595	237.843.023
	322.900.595	237.843.023

(1) Aumento del saldo a favor generado por las autorretenciones calculadas sobre los ingresos base de liquidación y las retenciones a título de renta que le practican a la Empresa las entidades financieras.

(2) El descuento tributario corriente al cierre de 2021 corresponde al 50% del ICA efectivamente pagado en el año, con respecto al descuento tributario no corriente corresponde al IVA pagado en la compra de activos fijos. Este descuento se incrementa en comparación al 2020 por la compra de activos fijos realizados durante el período de 2021.

(3) Se presenta un efecto neto por aplicación de las autorretenciones y retenciones a título de ICA en las declaraciones anuales del año 2020, liquidadas y presentadas durante el 2021 y constitución de autorretenciones y retenciones a título de ICA en 2021, que se aplicarán en las declaraciones anuales en el primer semestre del año 2022.

El saldo del pasivo por impuestos y administraciones públicas se presenta a continuación:

	Al 31 de diciembre de	
	2021	2020
Retenciones y autorretenciones (1)	199.895.018	43.501.514
Impuesto a las ventas – IVA (1)	144.182.702	77.911.393
Impuesto nacional al consumo (1)	9.098.800	3.562.424
Impuesto por importaciones (2)	4.568.828	3.869.772
Otros impuestos corrientes	4.369.585	4.568.726
	362.114.933	133.413.829

(1) Incluye el valor a pagar por las declaraciones de IVA, retención en la fuente e impuestos nacional al consumo. Los saldos presentados al cierre de 2021 corresponden a los impuestos de retención en la fuente del mes de diciembre de 2021, IVA e impuesto nacional al consumo del sexto bimestre de 2021, los cuales serán liquidados y pagados durante enero de 2022.

(2) Corresponde a los impuestos por pagar derivados de las operaciones de importación por embarques con tarifas arancelarias.

Provisión para Impuesto sobre la Renta y Complementarios

El gasto por impuesto de renta corriente y diferido reconocido en resultados se compone de la siguiente manera:

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2021	2020
Impuesto de renta corriente	(31.358.360)	(27.749.657)
Impuesto a las ganancias ocasionales	(801.231)	(3.676.638)
Impuesto corriente de renta y complementarios (1)	(32.159.591)	(31.426.295)
Impuesto de renta diferido:		
Diferencias temporarias deducibles (2)	70.821.968	4.935.753
Diferencias temporarias imponibles (3)	3.734.711	22.028.655
Créditos fiscales (4)	146.479.433	(15.171.218)
Impuesto sobre la renta diferido	221.036.112	11.793.190
Impuesto sobre la renta y complementarios	188.876.521	(19.633.105)

(1) El impuesto corriente al cierre del año de 2021 presentó un mayor gasto por el impuesto de sociedades generado por el incremento en la utilidad fiscal. El impuesto a las ganancias ocasionales presenta una disminución debido al menor número de operaciones de venta activos sujetas a este impuesto.

(2) El incremento neto se genera por la actualización de la tarifa del impuesto de renta y utilización de la diferencia temporaria deducible, por concepto de vidas útiles en las compras de activos fijos durante el año 2021 y el efecto de la reversión del impuesto diferido activo, constituido sobre el cálculo actuarial de beneficios a empleados. Para el período de 12 meses terminado el 31 de diciembre de 2020 se genera un menor gasto con ocasión de la actualización del impuesto diferido activo principalmente por los conceptos de vidas útiles de las propiedades, planta y equipo, y la reversión del impuesto diferido reconocido en las filiales (Telebucaramanga y Metrotel) por efectos de la fusión por absorción.

(3) Los saldos al 31 de diciembre del activo y pasivo por impuesto diferido incluyen la actualización de las tarifas del impuesto de renta del 30% al 35% a partir del año 2022, conforme a lo establecido en la Reforma Tributaria Ley 2155 del 14 de septiembre del 2021. Al cierre de diciembre de 2020 la Empresa utilizo créditos fiscales generados de la utilidad fiscal calculada al cierre del período.

(4) Para el cierre de diciembre de 2021 se reconoció el uso de los créditos fiscales de la Empresa, derivados de la compensación de pérdidas fiscales con la utilidad tributaria del período y la actualización de los créditos fiscales que se recuperarán a partir del año 2022 a la tarifa del impuesto de renta del 35%.

La conciliación de la tasa del impuesto de renta y complementarios se presenta a continuación:

	Año terminado el 31 de diciembre de			
	2021		2020	
Resultado antes de impuestos		(87.287.562)		19.076.034
Resultado antes de impuesto por la tasa nominal	31%	27.059.144	32%	(6.104.331)
Impuesto sobre la renta y diferido contable	216%	188.876.521	103%	(19.633.105)
Diferencia entre impuesto nominal e impuesto contable	185%	(161.817.377)	71%	13.528.774
Impuesto sobre diferencias permanentes	(68)%	59.057.623	49%	9.399.756
Impuesto sobre diferencias temporarias deducibles no reconocidas	37%	(31.998.479)	(100)%	(19.072.557)
Uso (reconocimiento) de impuesto diferido sobre diferencias temporarias deducibles	81%	(70.821.968)	24%	4.353.719
Actualización de impuesto sobre diferencias temporarias y pérdidas fiscales	136%	(118.855.784)	80%	15.171.218
Impuesto de ganancias ocasionales	(1)%	801.231	19%	3.676.638
	185%	(161.817.377)	72%	13.528.774

Las disposiciones fiscales vigentes aplicables a la Empresa estipulan que:

El impuesto de renta en 2021 se calcula a la tasa nominal del 31% conforme al artículo 240 del Estatuto Tributario Nacional, sobre la base de la renta líquida; para el 2020 la tarifa aplicable era del 32%. La tasa nominal para el año 2022 será del 35% y para los años siguientes del 35%.

La siguiente es la conciliación entre utilidad contable antes de impuestos y la utilidad fiscal estimada:

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2021	2020
Resultado antes de impuestos	(87.287.562)	19.076.034
Partidas que aumentan la utilidad contable:		
Depreciaciones y amortizaciones contables (Nota 26)	1.400.693.879	1.371.569.795
Efecto neto de valoración de derivados y diferencia en cambio valorada contable y fiscal	(495.999.096)	(318.165.622)
Efecto fiscal en rendimientos financieros por bono senior	13.137.865	160.061.905
Deterioro de cartera contable, neto de recuperación (Nota 25)	(41.968.531)	55.692.097
Gravamen al movimiento financiero	9.522.190	10.911.632
Partidas que disminuyen la utilidad contable:		
Depreciaciones y amortizaciones fiscales	(1.173.825.455)	(992.686.408)
Deterioro de cartera fiscal	24.710.966	(94.567.475)
Otras partidas no deducibles	792.031.451	(64.081.018)
Subvenciones	-	(950.512)
Pérdida (utilidad) fiscal	441.015.707	146.860.428
Compensación de pérdidas fiscales (1)	(339.936.105)	(59.814.412)
Base gravable impuesto de renta	101.079.602	87.046.016
Impuesto corriente de renta	(31.358.360)	(27.749.657)
Impuesto de ganancias ocasionales	(801.231)	(3.676.638)
Impuesto sobre la renta y complementarios	(32.159.591)	(31.426.295)

(1) Corresponde a la compensación de utilidades fiscales con pérdidas tributarias generadas en los años anteriores.

Impuesto de ganancias ocasionales

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2021	2020
Ingresos por ganancias ocasionales	46.673.790	185.349.777
Menos - Costos por ganancias ocasionales	(38.661.477)	(148.583.397)
Ganancias ocasionales gravables	8.012.313	36.766.380
Tarifa de impuesto	10%	10%
Impuesto de ganancias ocasionales	801.231	3.676.638

A continuación, se presenta un resumen de las principales partidas conciliatorias entre el patrimonio contable y el patrimonio líquido fiscal:

	Al 31 de diciembre de	
	2021	2020
Patrimonio Contable	5.031.012.909	4.578.178.520
Partidas que incrementan el patrimonio contable		
Diferencia de provisión de cartera contable y fiscal	283.250.082	356.875.339
Pasivos estimados y provisiones	43.869.280	82.761.060
Provisión por desmantelamiento	48.464.140	57.106.100
Pasivo por impuesto diferido	36.334.213	36.334.362
Subvenciones del gobierno	13.747.705	7.270.022
Partidas que disminuyen el patrimonio contable		
Activo por impuesto diferido	(1.942.421.667)	(1.757.213.912)
Inversiones en filiales	891.580	(694.773.465)
Otras partidas	192.827.319	807.793.326
	3.707.975.561	3.474.331.352

Impuesto Diferido Activo y Pasivo

Al cierre del 31 de diciembre de 2021, el activo por impuesto diferido sobre diferencias temporarias y pérdidas fiscales está soportado por el plan estratégico (2022 – 2024) y la proyección de resultados (2024 – 2031) de la Empresa; al cierre del período 2020 las diferencias temporarias y créditos fiscales se encontraban soportados por el plan estratégico (2021 – 2023) y la proyección de resultados (2023 – 2029).

El impuesto diferido sobre diferencias temporarias deducibles e imponibles se valora por las tasas de tributación que se espera aplicar en los períodos en los que dichas diferencias se revertirán.

El activo por impuesto diferido no reconocido por diferencias temporarias deducibles al 31 de diciembre de 2021 asciende a $331.221.679.

El saldo del activo y pasivo por impuesto diferido se presenta a continuación:

	Al 31 de diciembre de	
	2021	2020
Activo por impuesto diferido:		
Intangibles y propiedades, planta y equipo	174.976.503	128.233.424
Otros activos	4.019.811	3.947.804
Beneficios a empleados	-	8.063.080
Activo por impuesto diferido sobre diferencias temporarias deducibles (1)	178.996.314	140.244.308
Activo por impuesto diferido por pérdidas fiscales (2)	1.763.425.353	1.616.969.604
Total activo por impuesto diferido	1.942.421.667	1.757.213.912
Pasivo por impuesto diferido		
Diferencias temporarias imponibles	36.334.213	36.334.362
Total pasivo por impuesto diferido	36.334.213	36.334.362
Impuesto diferido activo, neto	1.906.087.454	1.720.879.550

(1) Los saldos al 31 de diciembre del activo y pasivo por impuesto diferido incluyen la actualización de las tarifas del impuesto de renta del 30% al 35% a partir del año 2022, conforme a lo establecido en la Reforma Tributaria Ley 2155 del 14 de septiembre del 2021.

(2) Corresponde al saldo del uso de los créditos fiscales generados por la compensación de la utilidad fiscal calculada al cierre del 2021.

El movimiento del impuesto diferido reconocido en el Otro Resultado Integral se presenta a continuación:

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2021	2020
Valoración de instrumentos derivados de coberturas (1)	295.057.195	(326.454.575)
Impuesto diferido valoración de coberturas	(3.734.562)	17.897.900
Resultado en valoración de coberturas, neto de impuestos	291.322.633	(308.556.675)
Calculo actuarial beneficios pos-empleo	475.573	(952.878)
Revaluación de bienes inmuebles	91.517.187	-
Impuesto diferido bienes inmuebles (2)	(32.069.963)	-
Superavit de revaluacion de terrenos y edificios, neto	59.922.797	(952.878)
	351.245.430	(309.509.553)

(1) Al 31 de diciembre de 2021 la valoración de las coberturas es positiva, principalmente por el efecto de tipo de cambio en los CCS asociados al bono senior (porción tipo de cambio largo plazo) y la valoración positiva de los NDF's asociados con la deuda y cuentas comerciales.

(2) Durante el 2020 no se realizó revaluación de activos. El impuesto diferido sobre los bienes inmuebles corresponde al efecto de la actualización de las tarifas del impuesto de renta del 30% al 35% a partir del año 2022, conforme a lo establecido en la Reforma Tributaria Ley 2155 del 14 de septiembre del 2021.

Pérdidas Fiscales

La administración estima que no hay diferencias significativas que impliquen la modificación del impuesto liquidado, ni la imposición de sanciones que conlleven el reconocimiento de contingencias en los estados financieros.

De acuerdo con la legislación tributaria vigente, las pérdidas generadas en el impuesto sobre la renta y complementarios y/o en el impuesto sobre la renta para la equidad – CREE antes de 2017, deberán ser compensadas con la renta líquida obtenida en 2017 y períodos siguientes, teniendo en cuenta la fórmula establecida en el Numeral 5, del artículo 290 de la Ley 1819 de 2016. Las pérdidas fiscales determinadas no podrán ser ajustadas fiscalmente.

A continuación, se presenta el resumen de las pérdidas fiscales al cierre del 31 de diciembre de 2021:

Impuesto	Año origen	Pérdidas ajustadas	Compensación pérdidas	Saldo pérdidas	Fecha vencimiento
Renta	2007	190.635.384		190.635.384	Ilimitadas
	2008	233.131.768		233.131.768	Ilimitadas
	2009	255.303.697		255.303.697	Ilimitadas
	2010	43.145.382		43.145.382	Ilimitadas
	2011	159.271.720		159.271.720	Ilimitadas
	2012	117.177.333		117.177.333	Ilimitadas
	2013	120.494.028		120.494.028	Ilimitadas
	2015	118.419.555		118.419.555	Ilimitadas
	2017	3.843.115.121	(339.936.105)	3.503.179.016	Año 2029
		5.080.693.988	(339.936.105)	4.740.757.883	
CREE	2015	297667938	-	297.667.938	
		5.378.361.926	(339.936.105)	5.038.425.821	

A continuación, se presenta el resumen de las pérdidas fiscales al cierre del 31 de diciembre de 2020:

Impuesto	Año origen	Pérdidas ajustadas	Compensación pérdidas	Saldo pérdidas	Fecha vencimiento
Renta	2007	190.635.384		190.635.384	Ilimitadas
	2008	233.131.768		233.131.768	Ilimitadas
	2009	255.303.697		255.303.697	Ilimitadas
	2010	43.145.382		43.145.382	Ilimitadas
	2011	159.271.720		159.271.720	Ilimitadas
	2012	117.177.333		117.177.333	Ilimitadas
	2013	120.494.028		120.494.028	Ilimitadas
	2015	118.419.555		118.419.555	Ilimitadas
	2017	3.902.929.533	(59.814.412)	3.843.115.121	Año 2029
		5.140.508.400	(59.814.412)	5.080.693.988	
CREE	2015	297.667.938	-	297.667.938	
		5.438.176.338	(59.814.412)	5.378.361.926	

En el siguiente cuadro se resume el estatus de las declaraciones tributarias del impuesto de renta y el impuesto sobre la renta para la equidad CREE de la Empresa, que pueden ser objeto de revisión por parte de las autoridades tributarias:

Impuesto	Período Gravable	Fecha de cierre para revisión
Renta	2020	Abril de 2026
Renta	2019	Junio de 2026
Renta	2018	Abril de 2025
Renta	2017	Abril de 2030
CREE	2016	Abril de 2022
Renta	2016	Abril de 2022
CREE	2015	Abril de 2021
Renta	2015	Abril de 2021

A continuación, se relaciona el estatus de la declaración de renta de Telefónica Móviles Colombia S. A., empresa que fue absorbida por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. BIC, que puede ser objeto de revisión por parte de las autoridades tributarias:

Impuesto	Período Gravable	Fecha de cierre para revisión
Renta	2010	Abril de 2021

Precios de Transferencia

La Empresa está sujeta a presentar declaración y estudio de precios de transferencia, con el objetivo de declarar y analizar las operaciones que haya efectuado con sus vinculados económicos o partes relacionadas del exterior.

Asesores independientes preparan la declaración y documentación comprobatoria de precios de transferencia, exigido por disposiciones tributarias, tendientes a demostrar que las operaciones con vinculados económicos del exterior o partes relacionadas del exterior se efectuaron a valores de mercado. Para este propósito, la Empresa preparará la declaración y su documentación comprobatoria por el año gravable 2021 dentro de los plazos establecidos por el Gobierno Nacional.

El incumplimiento del régimen de precios de transferencia puede acarrear sanciones pecuniarias y ajustes en la determinación del impuesto sobre la renta; sin embargo, la Gerencia y sus asesores son de la opinión que el estudio será concluido oportunamente y no arrojará cambios significativos a la base utilizada para la determinación de la provisión del impuesto sobre la renta de 2021.

12. Activos no corrientes mantenidos para la venta

El 16 de Julio de 2021 la Junta Directiva de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC aprobó la suscripción del contrato de compraventa sobre los activos de fibra óptica de propiedad de la Empresa con una sociedad colombiana ("InfraCo") controlada por Kohlberg Kravis Roberts ("KKR") (Nota 1). El valor neto en libros de los activos clasificados como activos mantenidos para la venta por $235.248.343, corresponde al costo por $227.874.728 e IVA por $7.373.615 en la compra de activos fijos (Nota 11 y 15).

	Al 31 de diciembre de 2021
Costo	
Red de Fibra Óptica FTTH	294.133.569
Construcciones	8.844.483
Activos en construcción	8.366.322
	311.344.374
Depreciación Acumulada	
Construcciones	(1.020.259)
Red de Fibra Óptica FTTH	(75.075.772)
	(76.096.031)
	235.248.343

13. Inversiones en subsidiarias

La participación patrimonial de la Empresa en sus subsidiarias fue la siguiente:

Subsidiaria	País / Ciudad	Participación directa	Al 31 de diciembre de 2021	Participación directa	Al 31 de diciembre de 2020
Operaciones Tecnológicas y Comerciales S.A.S	Colombia / Barranquilla	100%	2.438.851	100%	1.215.940

Método de participación patrimonial

Las inversiones en sociedades subordinadas en las cuales la Empresa tenía directamente, o por intermedio o con el concurso de sus subordinadas o de las subordinadas de estas, más del 50% del capital, se contabilizan por el método de participación. Al 31 de diciembre de 2021 y 2020, se reconoció una utilidad de $222.911 y pérdida de $742.055 respectivamente. La información financiera de la compañía subordinada, tomada como base para la aplicación del método de participación patrimonial, corresponde al cierre del 31 de diciembre de 2021 y 2020.

El efecto de la aplicación del método de participación patrimonial en el resultado del ejercicio se presenta a continuación:

	Por el Año terminado el 31 de diciembre de 2021		
Subsidiaria	Participación directa	Efecto en el resultado	Efecto neto en los resultados integrales
Operaciones Tecnológicas y Comerciales S.A.S"	100,00%	222.911	222.911
		222.911	222.911

Las principales cifras de la compañía sobre las que se aplicó método de participación en 2021 y 2020 fueron las siguientes:

	Activo		Pasivo		Resultados	
	Al 31 de diciembre de				Año al 31 de diciembre de	
Subsidiaria	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Operaciones Tecnológicas y Comerciales S.A.S"	26.163.510	10.249.081	23.724.659	9.033.141	222.911	(742.055)
	26.163.510	10.249.081	23.724.659	9.033.141	222.911	(742.055)

14. Activos por derechos de uso

El costo de los derechos de uso y su correspondiente depreciación acumulada se presenta a continuación:

	Al 31 de diciembre de 2021			Al 31 de diciembre de 2020		
Concepto	Costo	Depreciación acumulada	Valor neto en libros	Costo	Depreciación acumulada	Valor neto en libros
Terrenos y construcciones (1)	861.535.853	(413.906.837)	447.629.016	779.513.226	(262.590.753)	516.922.473
Instalaciones técnicas (1)	537.733.613	(189.384.557)	348.349.056	490.703.578	(111.884.343)	378.819.235
Equipo de transporte	11.813.538	(8.107.043)	3.706.495	9.419.371	(6.803.906)	2.615.465
	1.411.083.004	(611.398.437)	799.684.567	1.279.636.175	(381.279.002)	898.357.173

Para los años terminados el 31 de diciembre de 2021 y 2020 el gasto por depreciación reconocido en los estados de resultados integrales fue de $242.410.423 y $215.337.440 respectivamente (Nota 26).

(1) El incremento en el costo al 31 de diciembre de 2021 corresponde a la suscripción, renovación e incrementos de cánones de arrendamiento de terrenos y sitios para instalaciones técnicas, generando así mayor gasto por depreciación para el año terminado el 31 de diciembre de 2021 comparado con el año anterior.

Los movimientos durante el 2021 de las partidas que integran el costo y depreciación de los activos por derechos de uso son los siguientes:

Concepto	Al 31 de diciembre de 2020	Altas	Bajas	Actualización Desmantelamiento	Al 31 de diciembre de 2021
Costo:					
Terrenos y construcciones	779.513.226	82.022.627	-	-	861.535.853
Instalaciones técnicas	490.703.578	58.304.176	-	(11.274.141)	537.733.613
Equipo de transporte	9.419.371	2.394.167	-	-	11.813.538
	1.279.636.175	142.720.970	-	(11.274.141	1.411.083.004
Depreciación acumulada					
Terrenos y construcciones	(262.590.753)	(157.346.333)	6.030.249		(413.906.837)
Instalaciones técnicas	(111.884.343)	(83.712.942)	6.212.728		(189.384.557)
Equipo de transporte	(6.803.906)	(1.351.148)	48.011		(8.107.043)
	(381.279.002)	(242.410.423)	12.290.988	-	(611.398.437)
	898.357.173	(99.689.453)	12.290.988	(11.274.141	799.684.567

Los movimientos durante el 2020 de las partidas que integran el costo y depreciación de los activos por derechos de uso son los siguientes:

Concepto	Al 31 de diciembre de 2019	Altas	Bajas	Al 31 de diciembre de 2020
Costo:				
Terrenos y construcciones	494.248.510	285.264.716	-	779.513.226
Instalaciones técnicas	296.555.853	194.147.725	-	490.703.578
Equipo de transporte	9.234.978	184.393	-	9.419.371
	800.039.341	479.596.834	-	1.279.636.175
Depreciación acumulada				
Construcciones	(126.001.921)	(151.742.983)	15.154.151	(262.590.753)
Instalaciones técnicas	(52.129.164)	(59.755.179)	-	(111.884.343)
Equipo de transporte	(3.081.279)	(3.839.278)	116.651	(6.803.906)
	(181.212.364)	(215.337.440)	15.270.802	(381.279.002)
	618.826.977	264.259.394	15.270.802	898.357.173

15. Propiedades, planta y equipo

El costo de las propiedades, planta y equipo y su correspondiente depreciación acumulada se presenta a continuación:

	Al 31 de diciembre de 2021			Al 31 de diciembre de 2020		
Concepto	Costo	Depreciación acumulada	Valor neto en libros	Costo	Depreciación acumulada	Valor neto en libros
Terrenos y construcciones (1)	3.056.131.104	(1.698.822.942)	1.357.308.162	3.004.309.755	(1.667.291.837)	1.337.017.918
Conmutación, acceso y transmisión (2)	8.281.521.400	(5.818.218.168)	2.463.303.232	8.352.992.061	(5.382.540.698)	2.970.451.363
Activos en construcción (3)	413.267.459	-	413.267.459	194.142.353	-	194.142.353
Proyectos subvencionados (4)	-	-	-	(10.156.901)	-	(10.156.901)
Mobiliario, equipo de información y transporte	543.131.330	(334.065.591)	209.065.739	529.185.785	(261.442.696)	267.743.089
	12.294.051.293	(7.851.106.701)	4.442.944.592	12.070.473.053	(7.311.275.231)	4.759.197.822

Para los años terminados el 31 de diciembre de 2021 y 2020 el gasto por depreciación reconocido en resultados fue de $640.989.938 y $643.934.243 (Nota 26).

(1) El aumento del costo al 31 de diciembre de 2021 comparado con el 2020 corresponde principalmente a la revaluación realizada en el año 2021. Incluye provisión por desmantelamiento de sitios al 31 de diciembre de 2021 y 2020 por $48.464.140 y $57.106.100 respectivamente (Nota 21).

(2) La disminución neta corresponde principalmente a: i) traslado de los activos de fibra óptica por $227.874.728 al rubro de activos mantenidos para la venta (Nota 12) y, ii) depreciación del año.

(3) La variación corresponde a nuevas adquisiciones de bienes y servicios para la construcción de activos relacionados principalmente con el despliegue de red móvil 4G y fibra óptica.

(4) Los proyectos subvencionados corresponden a recursos asociados al pago por asignación de Espectro (15Mhz otorgados en el año 2011) y que tenían como objetivo el despliegue de sitios técnicos para llevar conectividad a localidades e instituciones educativas. La disminución corresponde a aprobación de dichos proyectos por parte de la Nación, que genera el traslado a construcciones y equipos de transmisión de acuerdo con la naturaleza.

Los movimientos durante el 2021 de las partidas que integran el costo y depreciación de propiedades, planta y equipo son los siguientes:

	Al 31 de diciembre de 2020	Altas	Bajas	Traspasos	Revaluación	Al 31 de diciembre de 2021
Costo:						
Terrenos y construcciones	3.004.309.755	10.534.385	(17.883.260)	(9.359.490)	68.529.714 (a)	3.056.131.104
Conmutación, acceso y transmisión	8.352.992.061	176.104.375	(15.510.675)	(232.064.361)	-	8.281.521.400
Activos en construcción	194.142.353	305.626.759	(2.226.836)	(84.274.817)	-	413.267.459
Proyectos subvencionados	(10.156.901)	11.366	-	10.145.535	-	-
Equipos informáticos, mobiliario y transporte"	529.185.785	12.859.830	(1.261.008)	2.346.723	-	543.131.330
	12.070.473.053	505.136.715	(36.881.779)	(313.206.410)	68.529.714	12.294.051.293
Depreciación acumulada						
Construcciones	(1.667.291.837)	(29.527.883)	5.228.974	1.368.201	(8.600.397) (b)	(1.698.822.942)
Conmutación, acceso y transmisión	(5.382.540.698)	(526.220.393)	14.328.690	76.214.233	-	(5.818.218.168)
Equipos informáticos, mobiliario y transporte"	(261.442.696)	(73.693.325)	1.070.430	-	-	(334.065.591)
	(7.311.275.231)	(629.441.601)	20.628.094	77.582.434	(8.600.397)	(7.851.106.701)
	4.759.197.822	(124.304.886)	(16.253.685)	(235.623.976)	59.929.317	4.442.944.592

(a) Corresponde a actualización de la revaluación al 31 de diciembre de 2021 por $91.517.187 y bajas por ($22.987.473).

(b) Incluye depreciación de los activos revaluados de edificaciones por ($11.548.337) y bajas por $2.947.940.

Los movimientos para el año 2021 de los terrenos y construcciones reconocidos bajo el método de costo, es el siguiente:

Concepto	Saldo al 31 de diciembre de 2020	Altas por fusión (Nota 1)	Altas	Bajas	Traspasos	Saldo al 31 de diciembre de 2021
Costo:						
Terrenos y construcciones	2.476.695.451	-	10.534.385	(17.883.667)	(9.359.082)	2.459.987.087
Depreciación acumulada:						
Construcciones	(1.626.087.558)	-	(29.527.883)	6.597.175	-	(1.649.018.266)
	850.607.893	-	(18.993.498)	(11.286.492)	(9.359.082)	810.968.821

Los movimientos para el año 2021 de los terrenos y construcciones reconocidos por el valor revaluado, es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de 2020	Aumentos	Disminuciones	Al 31 de diciembre de 2021
Costo:				
Terrenos	284.192.402	36.215.632	(11.227.553)	309.180.481
Construcciones	243.421.902	55.301.555	(11.759.920)	286.963.537
	527.614.304	91.517.187	(22.987.473)	596.144.018
Depreciación acumulada:				
Construcciones	(41.204.279)	(11.548.337)	2.947.940	(49.804.676)
	(41.204.279)	(11.548.337)	2.947.940	(49.804.676)
	486.410.025	79.968.850	(20.039.533)	546.339.342
Impuesto de renta diferido	(89.216.609)	(32.069.963)	7.362.993	(113.923.579)
Revaluación neta de impuesto diferido	397.193.416	47.898.887	(12.676.540)	432.415.763

Los movimientos durante el 2020 de las partidas que integran el costo y depreciación de propiedades, planta y equipo son los siguientes:

Concepto	Al 31 de diciembre de 2019	Altas Sociedad	Altas	Bajas	Traspasos	Revaluación	Al 31 de diciembre de 2020
Costo:							
Terrenos y construcciones	2.817.670.896	108.241.993	7.329.726	(38.320.104)	185.573.264	(76.186.020)	3.004.309.755
Conmutación, acceso y transmisión	7.896.032.149	496.233.928	414.489.889	(578.023.338)	124.259.433	-	8.352.992.061
Activos en construcción	622.706.707	11.391.031	43.218.385	(1.026.566)	(482.147.204)	-	194.142.353
Proyectos subvencionados	(9.156.908)	0	(999.993)	-	-	-	(10.156.901)
Equipos informáticos, mobiliario y transporte	310.214.758	81.391.199	54.040.493	(6.108.140)	89.647.475	-	529.185.785
	11.637.467.602	697.258.151	518.078.500	(623.478.148)	(82.667.032)	(76.186.020)	12.070.473.053
Depreciación acumulada							
Construcciones	(1.587.152.133)	(19.012.381)	(28.114.902)	13.386.200	(43.135.480)	(3.263.141) (a)	(1.667.291.837)
Conmutación, acceso y transmisión	(5.212.967.767)	(18009.795.863)	(536.225.153)	551.441.576	5.006.509	-	(5.382.540.698)
Equipos informáticos, mobiliario y transporte	(180.179.681)	(58.954.598)	(66.224.981)	5.787.593	38.128.971	-	(261.442.696)
	(6.980.299.581)	(267.762.842)	(630.565.036)	570.615.369	-	(3.263.141)	(7.311.275.231)
	4.657.168.021	429.495.309	(112.486.536)	(52.862.779)	(82.667.032)	(79.449.161)	4.759.197.822

(a) Incluye depreciación de los activos revaluados de edificaciones por ($13.369.207) y bajas por $10.106.066.

Los movimientos para el año 2020 de los terrenos y construcciones reconocidos bajo el método de costo, es el siguiente:

Concepto	Saldo al 31 de diciembre de 2019	Altas Sociedad	Altas	Bajas	Traspasos	Saldo al 31 de diciembre de 2020
Costo:						
Terrenos y construcciones	2.227.974.142	95.801.339	7.329.726	(39.983.020)	185.573.264	2.476.695.451
Depreciación acumulada:						
Construcciones	(1.549.905.749)	(18.192.512)	(28.490.739)	13.636.922	(43.135.480)	(1.626.087.558)
	678.068.393	77.608.827	(21.161.013)	(26.346.098)	142.437.784	850.607.893

Los movimientos para el ejercicio 2020 de los terrenos y construcciones reconocidos por el valor revaluado, es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de 2019	Altas Sociedad	Aumentos	Disminuciones	Al 31 de diciembre de 2020
Costo:					
Terrenos	404.570.438	1.174.750	-	(121.552.786)	284.192.402
Construcciones	275.490.324	12.928.819	-	(44.997.241)	243.421.902
	680.060.762	14.103.569	-	(166.550.027)	527.614.304
Depreciación acumulada:					
Construcciones	(37.777.022)	(819.869)	(12.993.370)	10.385.982	(41.204.279)
	(37.777.022)	(819.869)	(12.993.370)	10.385.982	(41.204.279)
	642.283.740	13.283.700	(12.993.370)	(156.164.045)	486.410.025
Impuesto de renta diferido	(112.236.955)	(2.456.876)	3.992.339	21.484.883	(89.216.609)
Revaluación neta de impuesto diferido	530.046.785	10.826.824	(9.001.031)	(134.679.162)	397.193.416

Propiedades, Planta y Equipo Totalmente Depreciadas

El costo de las propiedades, planta y equipos totalmente depreciadas se presenta a continuación:

	Al 31 de diciembre de	
	2021	2020
Construcciones	249.820.309	238.775.844
Conmutación, acceso y transmisión	2.803.066.199	2.442.648.241
Equipos informáticos y mobiliario	123.027.485	83.874.570
	3.175.913.993	2.765.298.655

El incremento corresponde a los activos que durante el año terminaron su período de depreciación.

16. Propiedades de inversion

El costo y la revaluación de las propiedades de inversión se presenta a continuación:

Concepto	Al 31 de diciembre de 2020	Revaluación	Al 31 de diciembre de 2021
Terrenos	6.219.324	419.375	6.638.699
Edificaciones	1.323.586	82.771	1.406.357
	7.542.910	502.146	8.045.056

Durante los años terminados el 31 de diciembre de 2021 y 2020 se reconocieron ingresos por arrendamientos por $131.490 y $148.317 respectivamente (Nota 24).

17. Intangibles

El costo y amortización acumulada de los intangibles se presentan a continuación:

	Al 31 de diciembre de 2021			Al 31 de diciembre de 2020		
	Costo	Amortización acumulada	Valor neto en libros	Costo	Amortización acumulada	Valor neto en libros"
Títulos habilitantes (1)	2.296.177.444	(1.615.707.161)	680.470.283	2.296.177.444	(1.301.885.116)	994.292.328
Software equipos de red y ofimáticos (2)	1.099.475.141	(722.420.708)	377.054.433	942.792.679	(543.595.854)	399.196.825
Derechos (3)	63.225.312	(23.996.533)	39.228.779	63.225.312	(20.713.509)	42.511.803
Lista de Clientes (4)	-	-	-	46.107.000	(35.108.739)	10.998.261
	3.458.877.897	(2.362.124.402)	1.096.753.495	3.348.302.435	(1.901.303.218)	1.446.999.217

Para los años terminados el 31 de diciembre de 2021 y 2020 el gasto por amortización reconocido en resultados fue de $517.293.518 y $512.298.112 (Nota 26).

1) Incluye la renovación del uso del espectro de la operación móvil y la compensación económica del laudo arbitral por la reversión de activos.

(2) El incremento al 31 de diciembre de 2021 comparado con el cierre de 2020 corresponde a adquisiciones de software, licencias para datacenter, equipos de red y equipos ofimáticos.

(3) Incluye principalmente Derecho Irrevocable de Uso – IRU´s de Fibra Óptica.

(4) Al 31 de marzo de 2021 culminó la amortización de la lista de clientes.

Los movimientos de los intangibles durante el año 2021 se presentan a continuación:

	Al 31 de diciembre de 2020	Altas / Gasto de amortización	Bajas	Traspasos	Al 31 de diciembre de 2021
Costo:					
Títulos habilitantes	2.296.177.444	-	-	-	2.296.177.444
Software equipos de red y ofimáticos	942.792.679	160.575.322	(11.664.883)	7.772.023	1.099.475.141
Lista de clientes	46.107.000	-	(46.107.000)	-	-
Derechos	63.225.312	-	-	-	63.225.312
	3.348.302.435	160.575.322	(57.771.883)	7.772.023	3.458.877.897
Amortización acumulada:					
Títulos habilitantes	(1.301.885.116)	(313.822.045)	-		(1.615.707.161)
Software equipos de red y ofimáticos	(543.595.854)	(189.190.188)	10.388.109	(22.775)	(722.420.708)
Lista de clientes	(35.108.739,00)	(10.998.261)	46.107.000		-
Derechos	(20.713.509)	(3.283.024)	-		(23.996.533)
	(1.901.303.218)	(517.293.518)	56.495.109	(22.775)	(2.362.124.402)
	1.446.999.217	(356.718.196)	(1.276.774)	7.749.248	1.096.753.495

Los movimientos de los intangibles durante el año 2020 se presentan a continuación:

	Al 31 de diciembre de 2019	Altas por fusión (Nota 1)"	Altas / Gasto de amortización	Bajas	Traspasos	Al 31 de diciembre de 2020
Costo:						
Títulos habilitantes	2.322.417.046	-	-	(26.239.602)	-	2.296.177.444
Software equipos de red y ofimáticos	700.199.292	8.044.466	135.841.740	(5.248.749)	103.955.930	942.792.679
Derechos	84.506.974	7.237	-	-	(21.288.899)	63.225.312
Lista de clientes	-	46.107.000	-	-	-	46.107.000,00
	3.107.123.312	54.158.703	135.841.740	(31.488.351)	82.667.031	3.348.302.435
Amortización acumulada:						
Títulos habilitantes	(994.946.132)	-	(316.342.445)	9.403.461	-	(1.301.885.116)
Software equipos de red y ofimáticos	(359.027.079)	(3.961.745)	(181.835.851)	1.228.821	-	(543.595.854)
Derechos	(17.423.248)	(7.237)	(3.283.024)	-	-	(20.713.509)
Lista de clientes	-	(24.271.947)	(10.836.792)	-	-	(35.108.739,00)
	(1.371.396.459)	(28.240.929)	(512.298.112)	10.632.282	-	(1.901.303.218)
	1.735.726.853	25.917.774	(376.456.372)	(20.856.069)	82.667.031	1.446.999.217

Intangibles Totalmente Amortizados

El costo de los intangibles totalmente amortizados se presenta a continuación:

	Al 31 de diciembre de	
	2021	2020
Software, equipos de red y ofimáticos	338.657.556	66.907.753
Títulos habilitantes	88.867.962	-
Derechos	7.237	-
	427.532.755	66.907.753

La variación se genera principalmente por la terminación de la amortización en función de la vida útil.

18. Goodwill

El Goodwill registrado al 31 de diciembre de 2021 y 2020 asciende a la suma de $1.372.301.565.

Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. reconoció en su Estado de Situación Financiera de Apertura bajo la NIIF 1 la remedición del goodwill, desde el momento de la adquisición de empresa Celular de Colombia S. A. – COCELCO S. A., basados en la NIIF 3 por $939.163.377 y al 27 de mayo de 2020 y como resultado de la fusión por absorción indicada en la Nota 1 se incorpora el Goodwill originado en la combinación de negocios en la que la Empresa adquirió el control de la Empresa Metropolitana de Telecomunicaciones S. A. E.S.P. y la Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S. A. E.S.P., por $433.138.188 considerando, lo siguiente:

Unidades Generadoras de Efectivo - UGE

Según la definición, una UGE es el mínimo grupo de activos que se pueda identificar que genere flujos de caja que, en gran medida, sean independientes de los flujos de caja de otros activos o grupos de activos.

Considerando la estructura de la entidad y tipo de negocio se considera la existencia de activos comunes a efectos de desarrollar los servicios prestados por la Empresa y esto es así considerando la convergencia de los servicios (Línea Básica, Televisión, Banda Ancha, móvil entre otros) con lo cual al existir dependencia entre ellos estos no generan entradas de efectivo de forma independiente y por lo tanto no es posible determinar los flujos que genera cada activo.

Basados en lo anterior, se estima como una única UGE la operación de Colombia en su totalidad.

El proceso para la elaboración de los planes estratégicos de la UGE toma como referencia la actual situación del mercado de cada UGE, el condicionamiento y evolución del entorno macroeconómico, competitivo, regulatorio y tecnológico, así como el posicionamiento competitivo de la UGE en dichos entornos y las oportunidades de crecimiento basadas en las proyecciones de mercado, así como en las capacidades de diferenciación de las operadoras frente a la competencia. De esta manera, para cada UGE se define un objetivo de crecimiento y se estima la asignación de recursos operativos adecuados y las inversiones en activos fijos necesarias para alcanzar dicho crecimiento. Adicionalmente se definen las premisas de mejoras de eficiencia requeridas a las operaciones en línea con las iniciativas estratégicas de transformación definidas, con el fin de incrementar la caja operativa en el horizonte del plan. Asimismo, la Empresa considera en este proceso el grado de cumplimiento de los planes estratégicos en ejercicios pasados.

Principales Hipótesis Utilizadas en los Cálculos del Valor en Uso

El cálculo del valor en uso de la UGE parte de los planes de negocio aprobados. Posteriormente se analizan determinadas variables como los márgenes de EBITDA y el ratio de inversiones en activos no corrientes (expresados como porcentaje sobre los ingresos), que son consideradas hipótesis operativas clave para la medición de la evolución de los negocios de la Empresa y la fijación de sus objetivos financieros. Finalmente se analizan las tasas de descuento y las tasas de crecimiento terminal.

En términos de ingresos, el plan está alineado con la media de estimaciones de analistas a tres años que recoge una tendencia de estabilidad o mejora. Esta evolución se apoya en los ingresos de servicio, que apalancados en la diferenciación y calidad de los productos y servicios de la Empresa gracias a las inversiones realizadas, incorporan crecimiento de la base de clientes de mayor valor y monetización del creciente consumo de datos, en mercados racionales, aunque muy competitivos en determinados segmentos.

Tasa de Descuento

Al cierre del ejercicio 2021 y 2020 se utilizó una tasa porcentual nominal calculada en pesos del 10,79% y 10,39% respectivamente.

La tasa de descuento aplicada a las proyecciones de flujos de efectivo es el Coste Medio Ponderado del Capital (WACC), y está determinada por la media ponderada del coste de los recursos propios y del coste de los recursos ajenos, según la estructura financiera fijada para Colombia.

Esta tasa ha sido calculada según la metodología del modelo de precios de los activos financieros (CAPM), que incluye el riesgo sistémico del activo, así como el impacto de los riesgos asociados a la generación de flujos y que no están considerados en los propios flujos, como son el riesgo país, el riesgo específico financiero del negocio, el riesgo de tipo de cambio y el riesgo de precio del activo financiero propiamente dicho.

Los componentes más relevantes del WACC se resumen a continuación:

- Tasa Libre de Riesgo: entendida como el tipo de interés ofrecido por los bonos soberanos de largo plazo. Se determina con datos actuales de mercado y estimaciones de los niveles de equilibrio (conforme a modelizaciones econométricas estándar) en que deberían ubicarse los tipos de interés, ajustándose así las rentabilidades que se encuentran en tasas bajas por la elevada influencia en las primas a plazo de las compras de deuda pública llevadas a cabo por parte de los bancos centrales.

- Prima de Riesgo Político: incorpora el riesgo de insolvencia inherente al país debido a acontecimientos políticos y/o financieros, basando su cálculo en cotizaciones de instrumentos denominados “Credit Default Swap” para cada país o, en su defecto, el índice EMBI+, publicado por el banco JP Morgan, en función de la información disponible y las condiciones de liquidez de dichos instrumentos.

- Prima de Riesgo del Mercado (ERP), que mide el riesgo adicional que se exige a los activos de renta variable por encima del rendimiento de activos libres de riesgo, se determina mediante una combinación de enfoques históricos (ex post), respaldados con publicaciones externas y estudios de series de rentabilidades pasadas, y enfoques prospectivos (ex ante), basados en publicaciones de mercado, teniendo en cuenta las expectativas de beneficio a medio y largo plazo en función del grado de madurez y desarrollo de cada país.

- Coeficiente Beta: es el multiplicador de la prima de riesgo del mercado, considerado como riesgo sistémico. Se estima a partir de series de precios históricos de acciones de empresas comparables que cotizan en bolsa, determinando la correlación entre la rentabilidad de las acciones de las empresas y la rentabilidad del índice general representativo de la bolsa del país donde ésta cotiza.

Sensibilidad a los Cambios en las Hipótesis

De acuerdo con el proceso de revisión de recuperabilidad de los activos en un escenario de Covid-19 y sus variantes se ha determinado el WACC a diciembre de 2021. Con base en lo anterior, se realizaron las sensibilidades del modelo con un step del +/-1% y una tasa WACC de 10,79%. Al realizar el ejercicio de sensibilización no se identificaron indicios de deterioro.

19. Pasivos financieros

El saldo de los pasivos financieros se presenta a continuación:

	Al 31 de diciembre de 2021			Al 31 de diciembre de 2020		
	Valor	Tasa		Valor	Tasa	
Corriente:		Base	Spread		Base	Spread
Otras obligaciones						
Arrendamiento financiero (1)	113.621.912			274.145.514		
Intereses por pagar	50.616.499			49.547.922		
Instrumentos derivados (2)	22.771.904			157.332.298		
	187.010.315			481.025.734		
No corriente:						
Financieras en moneda nacional						
Obligaciones financieras (3)	1.397.156.510	Fija 5,774%	IBR3M	898.882.824	IBR3M	2,5% - 2,63%
Financieras en moneda extranjera						
Obligaciones financieras (3)	525.513.120	LIBOR3M		1.588.822.252	LIbor 6M	1,6% - 1,95%
Otras obligaciones						
Bono senior (4)	1.978.169.143	FIJA 4,95%		1.702.367.609	FIJA 4,95%	
Arrendamiento financiero (1)	1.022.608.614			948.355.235		
Bono local (5)	499.190.804	FIJA 6,65% - IPC 3,39%		498.943.192	FIJA 6,65% - IPC 3,39%	
Instrumentos derivados (2)	-			439.197.386		
	3.499.968.561			3.588.863.422		
	5.422.638.191			6.076.568.498		
	5.609.648.506			6.557.594.232		

Durante el año 2021 se realizaron pagos anticipados de obligaciones financieras por USD359 millones ($1.352.404 millones) y en moneda local $300.000 millones, así: USD203 millones ($756.251 millones) con flujo de caja generado por la Empresa, USD156 millones ($596.153 millones) y $300.000 millones con fondos obtenidos de nueva deuda. La actividad de financiación en 2021 se presenta a continuación:

Prepago de Crédito Sindicado (Club Deal)

Se realizó el prepago total del crédito sindicado por la suma de USD250 millones ($923.064 millones), con flujo de caja generado por la Empresa por USD119 millones ($424.912 millones) y el restante por USD131 millones (498.152 millones) con fondos obtenidos de nueva deuda.

Prepago Crédito en Dólares

Prepago parcial del crédito en dólares con banca local por la suma de USD83 millones ($331.758 millones), con flujo de caja generado por la Empresa por USD58 millones ($233.758 millones) y el restante por USD25 millones (98.000 millones) con fondos obtenidos de nueva deuda.

Reemplazo de Deuda Financiera

- El día 28 de junio de 2021 la Empresa celebró un crédito en formato sostenible por $200.000 millones, los recursos se destinaron para realizar un prepago del crédito sindicado (Club Deal) por la suma de USD53 millones.
- El día 6 de julio de 2021 bajo el formato de crédito sostenible la Empresa celebró una nueva operación de crédito por un total de $500.000 millones en dos tramos, así: i) un Tramo A por un monto equivalente a $300.000 millones destinado al reemplazo de la obligación actual y un Tramo B por un monto equivalente a $200.000 millones destinado al pago de crédito sindicado (Club Deal) por USD52 millones.
- El 26 de Julio la Empresa celebró un nuevo crédito en moneda extranjera por USD26 millones a corto plazo, los reursos se destinaron para realizar prepago del saldo del crédito sindicado (Club Deal) por la suma de $99.983 millones. El 4 de octubre se pagó esta obligación de manera anticipada con recursos propios de la Empresa.
- El 21 de diciembre de 2021, la Empresa celebró un nuevo crédito en moneda local por $98.000 millones a 3 años, los recursos se destinaron para realizar prepago parcial de deuda por USD$25 millones.

Estas obligaciones financieras y bonos generaron gastos por intereses al 31 de diciembre de 2021 por $195.213.795 (2020 - $262.247.187) (Nota 27). La valoración de los instrumentos de cobertura con cambios en resultados está presentada por su valor neto en la Nota 27.

(1) A continuación, se presenta el movimiento del pasivo por arrendamiento financiero por el año terminado el 31 de diciembre de 2021:

	Al 31 de diciembre de 2020	Altas	Pagos (1)	Traslados	Otros	Al 31 de diciembre de 2021
Corriente						
Arrendamiento financiero	273.257.112	108.110.175	(334.537.106)	88.724.659	(22.339.668)	113.215.172
Pasivo financiero - renting	888.402	105.224	(1.006.515)	419.629	-	406.740
	274.145.514	108.215.399	(335.543.621)	89.144.288	(22.339.668)	113.621.912
No corriente						
Arrendamiento financiero	947.927.769	163.397.667	-	(88.724.659)	-	1.022.600.777
Pasivo financiero - renting	427.466	-	-	(419.629)	-	7.837
	948.355.235	163.397.667	-	(89.144.288)	-	1.022.608.614
	1.222.500.749	271.613.066	(335.543.621)	-	(22.339.668)	1.136.230.526

(1) Incluye pagos de arrendamientos financieros de capital por $266.425.820 e intereses por $69.117.801.

A continuación, se presenta el movimiento del pasivo por arrendamiento financiero por el año terminado el 31 de diciembre de 2020:

	Al 31 de diciembre de 2019	Altas	Pagos (1)	Traslados	Al 31 de diciembre de 2020
Corriente					
Arrendamiento financiero	200.150.874	40.572.347	(276.803.071)	309.336.962	273.257.112
Pasivo financiero - renting	835.909	229.336	(1.123.250)	946.407	888.402
	200.986.783	40.801.683	(277.926.321)	310.283.369	274.145.514
No corriente					
Arrendamiento financiero	681.446.381	575.818.350	-	(309.336.962)	947.927.769
Pasivo financiero - renting	1.373.873	-	-	(946.407)	427.466
	682.820.254	575.818.350	-	(310.283.369)	948.355.235
	883.807.037	616.620.033	(277.926.321)	-	1.222.500.749

(1) Incluye pagos de arrendamientos financieros de capital por $234.649.447 e intereses por $43.276.874.

(2) La disminución en la valoración pasiva de instrumentos de coberturas al cierre de diciembre de 2021 comparado con el cierre de diciembre de 2020, corresponde principalmente por la mayor devaluación de las tasas de cambio (al 31 de diciembre de 2021 por $3.981,16 y al 31 de diciembre de 2020 por $3.432,50).

(3) La disminución neta de la porción corriente y no corriente al 31 de diciembre de 2021 corresponde principalmente al prepago del crédito sindicado por USD250 millones ($923.064 millones), así: con flujo de caja generado por la Empresa USD119 millones ($424.912 millones) y USD131 millones ($498.152 millones) con fondos obtenidos de nueva deuda. Adicionalmente se realizó prepago parcial de crédito en dólares por USD83 millones ($331.758 millones), así: con flujo de caja generado por la Empresa USD58 millones ($233.758 millones) y USD25 millones (98.000 millones) con fondos obtenidos de nueva deuda.

(4) Bono senior:

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020 el valor nominal del bono senior en circulación era de USD$500 millones equivalente a $1.990.580 millones y $1.716.250 millones y los costos de transacción asociados fueron por $12.411 millones y $13.882 millones respectivamente, medidos al costo amortizado.

Las características de la emisión se resumen a continuación:

Formato	Moneda de emisión	Primas y descuentos	Monto total de la emisión	Monto total emitido	Plazo Max. de redención	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Tasa/ Pago	Uso de los recursos
R144A/RegS	USD millones	Cero	500	500	10 años	17/7/2020	17/7/2030	4,95% Semestral	Sustitución de Bono Sr. USD750

Durante los años terminados el 31 de diciembre de 2021 y 2020 los intereses por pagar sobre el bono ascendieron a $44.887.579 y $38.701.438 respectivamente.

(5) Bono local:

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020 el valor nominal del bono local es de $500.000 millones y costos de transacción por $809 y $1.057 millones respectivamente.

Las características de la emisión se resumen a continuación:

Formato	Moneda de emisión	Primas y descuentos	Monto total de la emisión	Monto total emitido	Plazo Max. de redención	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Tasa/Pago	Uso de los recursos
C10	COP millones	Cero	152.410	152.410	10 años	29-may-19	29-may-29	IPC + 3,39% Semestral	Prepago de deuda local
A5	COP millones	Cero	347.590	347.590	5 años	29-may-19	29-may-24	6,65% Semestral	
			500.000	500.000					

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020 los intereses por pagar sobre el bono ascendieron a $3.126.808 y $2.742.350 respectivamente.

Los siguientes son los vencimientos de las obligaciones financieras al 31 de diciembre de 2021:

	Corriente	No corriente						
Vencimientos	2022	2023	2024	2025	2026	Siguientes años	Total no corriente	Total
Arrendamiento financiero	113.621.912	215.312.304	188.433.765	133.238.245	98.250.914	387.373.386	1.022.608.614	1.136.230.526
Intereses	50.616.499	-	-	-	-	-	-	50.616.499
Instrumentos de cobertura	22.771.904	-	-	-	-	-	-	22.771.904
Obligaciones financieras	-	525.513.120	298.000.000	1.099.156.510	-	-	1.922.669.630	1.922.669.630
Bono senior	-	-	-	-	-	1.978.169.143	1.978.169.143	1.978.169.143
Bono local	-	-	347.023.560	-	-	152.167.244	499.190.804	499.190.804
	187.010.315	740.825.424	833.457.325	1.232.394.755	98.250.914	2.517.709.773	5.422.638.191	5.609.648.506

Los siguientes son los vencimientos de las obligaciones financieras al 31 de diciembre de 2020:

	Corriente	No corriente						
Vencimientos	2021	2022	2023	2024	2025	Siguientes años	Total no corriente	Total
Arrendamiento financiero	274.145.514	149.941.270	149.582.751	130.956.680	115.768.157	402.106.377	948.355.235	1.222.500.749
Instrumentos de cobertura	157.332.299	161.275.746	93.667.706	94.711.553	1.174.261	88.368.120	439.197.386	596.529.685
Intereses	49.547.921	-	-	-	-	-	-	49.547.921
Obligaciones financieras	-	-	-	-	2.487.705.076	-	2.487.705.076	2.487.705.076
Bono senior	-	-	-	-	-	1.702.367.609	1.702.367.609	1.702.367.609
Bono local	-	-	-	346.855.328	-	152.087.864	498.943.192	498.943.192
	481.025.734	311.217.016	243.250.457	572.523.561	2.604.647.494	2.344.929.970	6.076.568.498	6.557.594.232

20. Proveedores y cuentas por pagar

El saldo de los proveedores y cuentas por pagar es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2021	2020
Corriente:		
Acreedores y proveedores (1)	1.381.118.581	876.303.605
Proveedores de inmovilizado (2)	207.653.597	145.688.022
Partes relacionadas (3) (Nota 29)	166.847.885	156.189.104
Remuneraciones laborales por pagar	34.554.625	36.358.530
Proveedores de licencias de espectro (4)	21.538.056	37.765.625
Aportes parafiscales	9.478.454	10.592.618
	1.821.191.198	1.262.897.504
No corriente:		
Proveedores de licencias de espectro (4)	46.976.903	46.714.188
Subvenciones del Gobierno	32.629.465	32.692.973
Partes relacionadas (3) (Nota 29)	2.140.956	9.368.156
	81.747.324	88.775.317
	1.902.938.522	1.351.672.821

Los proveedores y cuentas por pagar incluyen saldos en moneda extranjera al 31 de diciembre de 2021 de USD$114.551 miles ($456.045.859) y al 31 de diciembre de 2020 de USD$73.711 miles ($253.013.008), Nota 28.

(1) El saldo de los acreedores y proveedores es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2021	2020
Proveedores de terminales (a)	393.965.539	176.541.318
Renting y actividades de terceros a clientes (b)	209.516.401	141.232.459
Mantenimiento de equipos (c)	144.188.416	89.008.735
Proveedores de contenidos (d)	116.295.463	63.042.588
Acreedores (e)	111.200.304	105.744.564
Arrendamientos operativos (f)	104.792.912	53.310.437
Comisiones por ventas (g)	63.800.293	34.627.302
Publicidad	51.435.991	35.313.495
Interconexión y roaming	80.406.119	61.937.423
Servicios informáticos	42.610.702	49.827.142
Servicios de atención a clientes	27.876.593	37.337.549
Otros menores	35.029.848	28.380.593
	1.381.118.581	876.303.605

(a) Durante el 2021 en línea con la reactivación económica del país, se dinamizo la actividad comercial de venta de terminales, generando un incremento en este rubro de los estados financieros.

(b) La variación al 31 de diciembre de 2021 al comparar con el 2020, se presenta por un mayor despliegue de la red FTTH en proyectos de coinversión y el desarrollo de proyectos de servicios corporativos.

(c) Se presenta un incremento del despliegue de planta externa, asistencia técnica y soporte, al comparar con el cierre de 2020.

(d) Incremento por mayores servicios en plataformas digitales y servicios de valor agregado.

(e) Incluye principalmente proveedores relacionados con seguros, servicio técnico, servicios públicos, servicios de seguridad, asesorías legales y tributarias, servicios de facturación, recaudo y cobranzas entre otros.

(f) Incremento por los compromisos adquiridos de capacidad de cable submarino, alquiler de medios y alquiler de último kilómetro.

(g) Se presenta un incremento al comparar con el 2020, con canales calls, agentes y centros de experiencia principalmente por la mayor actividad comercial.

(2) El aumento corresponde principalmente a adquisiciones realizadas al cierre del año 2021 relacionadas con materiales para despliegue de red, equipos para red móvil y fija y servicios de instalaciones.

(3) Incluye Pagos Basados en Acciones

El Plan consiste en la posibilidad de que los directivos de la Empresa perciban un determinado número de acciones de Telefónica, S. A. transcurrido un período de tres años, mediante la previa asignación de un determinado número de acciones teóricas o unidades, que servirán de base para determinar el número de acciones ordinarias del capital social de Telefónica S. A. que podrán ser entregadas al amparo del Plan en concepto de retribución variable y en función del cumplimiento de los objetivos establecidos para cada uno de los ciclos en que se divide el Plan.

Performance Share Plan (PSP)

Con la implantación del PSP, Telefónica pretende fomentar el compromiso de los directivos de la Empresa con su plan estratégico.

El Plan surtirá efectos desde la fecha de su aprobación por parte de la Junta General de Accionistas, tendrá una duración total de cinco (5) años, y se dividirá en tres (3) ciclos independientes entre sí con un período de medición de tres (3) años de duración cada uno, de acuerdo con el siguiente calendario de medición:

Primer Ciclo: Desde el 1 de enero de 2019 hasta el 31de diciembre de 2021

Segundo Ciclo: Desde el 1 de enero de 2020 hasta el 31 de diciembre de 2022

Tercer Ciclo: Desde el 1 de julio de 2021 hasta el 31 de diciembre 2023

Cada Ciclo estará condicionado por y vendrá determinado en función del cumplimiento de objetivos económico-financieros, de creación de valor para el accionista y, en su caso, de objetivos ligados a la sostenibilidad, el medioambiente o el buen gobierno.

El número final de acciones a entregar a cada empleado en la fecha de entrega estará condicionado y vendrá determinado por el coeficiente multiplicador del incentivo: porcentaje que se calculará en función del nivel de cumplimiento de los objetivos establecidos por la Empresa, basado en 3 objetivos TSR (Total Shareholder's Return) 50%, FCF (Free Cash Flow) 40% y Emisiones de CO2 10%

Al 31 de diciembre de 2021, los ciclos vigentes son los siguientes:

	Nº de Acciones iniciales	Valor Unitario TSR	Valor Unitario FCF/ emisión CO2	Fecha de Finalización
Ciclo -1 de enero 2020	176.745	1,6444 euros	3,2136 euros	31 de diciembre 2022
Ciclo -1 de julio 2021	376.917	2,6465 euros	3,1598 euros	31 de diciembre 2023

(4) Incluye los saldos de obligaciones de hacer por la ampliación de 15 MHz en 2011 para la telefonía celular, renovación de espectro para la prestación del servicio de telefonía celular en marzo de 2014 por 10 años, derecho de concesión para operación y explotación del servicio de televisión satelital por 10 años desde febrero de 2017 y contrato interadministrativo con el Área Metropolitana de Barranquilla hasta el año 2028.

21. Provisiones y pasivo pensional

El saldo de las provisiones y pasivo pensional es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2021	2020
Corriente:		
Para tributos y contraprestaciones (1)	100.932.242	101.044.309
Para beneficios a empleados (2)	30.134.007	34.226.847
Pasivo pensional (3)	19.563.650	19.594.470
Para retiro voluntario (4)	2.645.120	6.437.320
Para contingencias (Nota 30)	2.607.434	11.059.624
Para reclamaciones fiscales	1.389.556	1.457.463
	157.272.009	173.820.033
No corriente:		
Pasivo pensional (3)	184.296.084	190.658.366
Para desmantelamiento (5)	48.464.140	57.106.100
Para contingencias (Nota 30)	10.075.945	10.671.298
	242.836.169	258.435.764
	400.108.178	432.255.797

(1) Incluye la provisión de impuesto de industria y comercio (ICA), contraprestaciones al Ministerio de las TIC y el IVA no recaudado, se espera liquidar la mayoría de este valor en el próximo período para cumplir las obligaciones tributarias y contraprestaciones.

(2) Incluye el incentivo a empleados por cumplimiento y desempeño el cual se espera liquidar en el primer semestre del año 2022, el importe de provisión ha sido el resultado de la mejor estimación con base en la plantilla vigente y porcentaje asignado por la dirección.

(3) La Empresa reconoce beneficios post-empleo correspondiente a pensiones de jubilación. El plan de beneficios post-empleo vigente a la fecha no cuenta con ningún tipo de activo vinculado al mismo.

El pasivo pensional al cierre de 2021 y 2020 presenta su clasificación a continuación:

	Al 31 de diciembre de	
	2021	2020
Porción corriente	19.563.650	19.594.470
Porción no corriente	184.296.084	190.658.366
	203.859.734	210.252.836

A continuación, el movimiento del pasivo pensional al 31 de diciembre de 2021:

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2021	2020
Saldo al inicio del año	210.252.836	214.052.200
Gasto por intereses	12.045.152	13.701.692
Pagos efectuados por el plan	(17.784.012)	(18.353.854)
(Ganancias) pérdidas actuariales de las obligaciones (1)	(475.573)	952.876
	204.038.403	210.352.914
Cuotas partes por cobrar	(178.669)	(100.078)
Saldo al final del año	203.859.734	210.252.836

1) Al 31 de diciembre del 2021 incluye actualización del cálculo actuarial reconocidos en el Otro Resultado Integral por $475.573.

La Empresa reconoce beneficios post-empleo correspondiente a pensiones de jubilación, el cual incluye mesada pensional y salud. El cálculo actuarial incluye personal jubilado totalmente a cargo de la Empresa, con pensión compartida con el ISS y con expectativa de compartir con el ISS, así como sustitutos vitalicios totalmente a cargo de la Empresa, vitalicios compartidos en el ISS y temporales totalmente a cargo de la Empresa.

La medición del cálculo actuarial se hace a través de un actuario independiente, utilizando el método de costeo de la Unidad de Crédito Proyectada. Con relación a la hipótesis se tiene en cuenta la tasa de descuento, el incremento de pensiones, la tasa de inflación y gastos. En otras hipótesis respecto de la mortalidad tiene en cuenta la tabla de rentistas de la Superintendencia Financiera, hombres y mujeres con factor de mejoramiento de la mortalidad. Las ganancias y pérdidas actuariales que surgen de los ajustes basados en los supuestos actuariales del beneficio post - empleo se registran en otros resultados integrales del período. Lo anterior sujeto a lo estipulado en la Ley 100 de 1993, Ley 797 de 2003, Acto Legislativo 01 de 2005 y Decreto 1748 de 1995.

El plan de beneficios post-empleo vigente a la fecha no cuenta con ningún tipo de activo vinculado al mismo.

A partir del cálculo actuarial del año 2018 se consideraron las cuotas partes por cobrar a otras entidades, las cuales se irán registrando en el momento en que se realiza el recaudo de los importes adeudados. A diciembre 31 de 2021 el valor estimado por concepto de cuotas partes por cobrar a otras entidades es de $2.479.490.

La actualización del cálculo actuarial se hace al cierre de cada período contable y fue cuantificada de acuerdo con una inflación del 3.5% y tasa real de 3.238%"

De forma adicional se incluyen los flujos de efectivo futuros hasta el año 2026 y el análisis de sensibilidad a 31 de diciembre de 2021.

Flujos de Efectivos Futuros (*)

Los flujos de efectivo futuro para el pago de las obligaciones son los siguientes:

Año	COP $(000)
2022	19.563.650
2023	20.248.378
2024	20.957.071
2025	21.690.569
2026	22.449.739
2027	23.235.479

Análisis de Sensibilidad (*)

El siguiente análisis de sensibilidad presenta el efecto de esos posibles cambios sobre la obligación, manteniendo los demás supuestos constantes, al 31 de diciembre de 2021:

	Tasa de interés	COP $(000)
Tasa de descuento	6,851%	201.380.245
-50 puntos básicos	6,351%	210.090.292
+50 puntos básicos	7,351%	193.321.163
Tasa de inflación	3,50%	201.380.245
-50 puntos básicos	3,00%	192.638.875
+50 puntos básicos	4,00%	210.767.179

(*) Fuente: "informe avalúo de la reserva matemática de pensiones de jubilación al 31 de diciembre de 2021, elaborado por Loredana Helmsdorff, actuario.

La población considerada en el estudio es de 690 personas, 587 con cálculo de reserva matemática para pensiones de jubilación y 103 bonos pensionales.

(4) Esta provisión corresponde al saldo de la provisión por retiro voluntario, alineado con la transformación del modelo operativo a través del continuo proceso de simplificación y flexibilización de la estructura, promoviendo agilidad y eficiencia en los procesos. Durante el año 2022 se finalizará el proyecto de eficiencia que comenzó en el año 2021, el cual cuenta con el detalle de un plan formal, identificando funciones, número aproximado de empleados, desembolsos que se llevaran a cabo y fechas estimadas del plan, el importe de provisión ha sido el resultado de la mejor estimación teniendo en cuenta la base de desembolsos necesarios para ejecutar el plan.

(5) La disminución al 31 de diciembre de 2021 corresponde principalmente a las bajas de activos realizadas en 2021. Incluye los costos asociados al desmantelamiento o retiro del elemento de propiedades, planta y equipo. Sobre esto no se tiene un calendario esperado de salida de recursos dado que a la fecha la Empresa no estima la salida de tales sitios técnicos. (Nota 15).

El siguiente es el movimiento al 31 de diciembre de 2021 de las provisiones:

	Saldo al 31 de diciembre de 2020	Dotación	Aplicación	Reversión	Actualización financiera	Traspasos	Altas por fusión (Nota 1)	Al 31 de diciembre de 2021
Corriente								
Para tributos y contraprestaciones	101.044.309	176.834.525	(176.946.592)	-	-	-	-	100.932.242
Para beneficios a empleados	35.684.310	48.779.365	(44.555.021)	(8.385.091)	-	-	-	31.523.563
Para pasivo pensional	19.594.470	-	-	-	(30.820)	-	-	19.563.650
Para reclamaciones de terceros y laborales (Nota 30)	11.059.624	2.550.058	(10.412.936)	(589.312)	-	-	-	2.607.434
Para retiro voluntario	6.437.320	25.657.000	(29.449.200)	-	-	-	-	2.645.120
	173.820.033	253.820.948	(261.363.749)	(8.974.403)	(30.820)	-	-	157.272.009
No Corriente								
Para pasivo pensional	190.658.366	12.045.151	(17.784.011)	-	(623.422)			184.296.084
Para desmantelamiento	57.106.100	178.532	(162.142)	(12.521.016)	3.862.666			48.464.140
Para reclamaciones de terceros y laborales (Nota 30)	10.671.298	4.406.648	(3.066.774)	(1.935.227)	-			10.075.945
	258.435.764	16.630.331	(21.012.927)	(14.456.243)	3.239.244	-	-	242.836.169

El siguiente es el movimiento al 31 de diciembre de 2020 de las provisiones:

	Saldo al 31 de diciembre de 2019	Dotación	Aplicación	Reversión	Actualización financiera	Traspasos	Altas por fusión	Saldo al 31 de diciembre de 2020
Corriente								
Para tributos y contraprestaciones	83.470.377	229.772.251	(224.877.833)	-	-	-	12.679.514	101.044.309
Para pasivo pensional	-	-	-	-	1.055.529	-	18.538.941	19.594.470
Para beneficios a empleados	31.720.607	53.934.689	(27.663.386)	(4.411.458)	-	(17.896.142)	-	35.684.310
Para reclamaciones de terceros y laborales (Nota 30)	1.742.448	10.919.525	(1.223.223)	(5.698.864)	-	(1.136.726)	6.456.464	11.059.624
Para retiro voluntario	10.640.188	-	(5.003.263)	-	-	-	800.395	6.437.320
	127.573.620	294.626.465	(258.767.705)	(10.110.322)	1.055.529	(19.032.868)	38.475.314	173.820.033
No Corriente								
Para pasivo pensional	-	7.753.324	(11.832.937)	-	(202.731)	-	194.940.710	190.658.366
Para desmantelamiento	53.008.091	-	-	-	3.131.478	-	966.531	57.106.100
Para reclamaciones de terceros y laborales (Nota 30)	6.229.935	7.062.589	(2.241.680)	(1.516.272)	-	1.136.726	-	10.671.298
	59.238.026	14.815.913	(14.074.617)	(1.516.272)	2.928.747	1.136.726	195.907.241	258.435.764

22. Patrimonio, neto

El capital autorizado, suscrito y pagado al 31 de diciembre de 2021 y 2020 se presenta a continuación:

Capital autorizado	1.454.870.740
Capital suscrito y pagado	3.410.076
Valor nominal (en pesos)	1

La participación patrimonial al 31 de diciembre de 2021 y 2020 se presenta a continuación:

Accionistas	Número de acciones	Participación
Telefónica Hispanoamerica S.A.	2.301.779.819	67,49937427%
La Nación-Ministerio de Hacienda y Crédito Público	1.108.269.271	32,49984282%
Radio Televisión Nacional de Colombia-RTVC	10.000	0,00029325%
Shirley Puentes Mercado	9.950	0,00029178%
Adriana Cepeda Rodríguez	2.488	0,00007296%
Patricia Cepeda Rodríguez	1.493	0,00004378%
Darío Cárdenas Navas	885	0,00002595%
Eduardo Cárdenas Caballero	826	0,00002422%
Jhon Jairo Gutiérrez Torres	498	0,00001460%
Kira Torrente Albor	349	0,00001023%
Canal Regional de Televisión Ltda.- TEVEANDINA	200	0,00000586%
Área Metropolitana de Bucaramanga	2	0,00000006%
Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Municipio de Bucaramanga — INVISBU	2	0,00000006%
Caja de Previsión Social Municipal	2	0,00000006%
Cooperativa de Empleados de las Empresas Públicas de Bucaramanga Ltda.	2	0,00000006%
Central de Inversiones S.A.- CISA	1	0,00000003%
	3.410.075.788	100,0000000%

(a) Prima en Colocación de Acciones

Corresponde al exceso del valor recibido con respecto al valor nominal de las acciones en las emisiones que la Empresa ha realizado desde el momento de la creación hasta la fecha. Al 31 de diciembre de 2021 y 2020 su valor es $9.822.380.645.

(b) Reservas

El siguiente es el detalle de las reservas al 31 de diciembre de 2021 y 2020:

Reservas:		
Reservas voluntarias (1)	38.686.537	38.686.537
Reservas estatutarias (2)	26.298.376	26.298.376
Reserva legal (3)	6.045.752	6.045.752
	71.030.665	71.030.665

(1) Estas reservas son constituidas por decisión de la asamblea de accionistas de la Empresa y corresponden a:

a) Reserva ocasional: La Asamblea de accionistas mediante acta No. 068 del 16 de marzo del 2020 constituyó reserva por $34.925.054 correspondiente a las utilidades obtenidas durante el año 2019 de la Empresa, la cual se utilizará de acuerdo con la destinación que defina la asamblea.

b) Reserva para futuros ensanches: Reserva constituida por la Empresa para futuros ensanches, no distribuible. El saldo de dicha reserva al 31 de diciembre de 2021 y 2020 asciende a $3.730.162.

c) Reserva para readquisición de acciones: Reserva constituida por la Empresa para readquisición de acciones, no distribuible y cuyo saldo al 31 de diciembre de 2021 y 2020 es de $31.322.

(2) Para disposiciones fiscales: La Empresa de conformidad con las normas tributarias cuando en su declaración de renta solicita cuotas de depreciación que exceden el valor

de las cuotas registradas contablemente, constituye una reserva no distribuible equivalente al 70% del mayor valor solicitado como deducción. Cuando la depreciación solicitada fiscalmente sea inferior a la registrada contablemente, la Empresa podrá liberar de dicha reserva una suma equivalente al 70% de la diferencia entre el valor solicitado y el valor contabilizado; las utilidades que se liberen de la reserva podrán distribuirse como un ingreso no constitutivo de renta. Al 31 de diciembre de 2021 y 2020 las reservas fueron de $26.298.376. Con la expedición de la Ley 1819 de 2016 (Reforma Tributaria), la norma que establecía esta reserva fue derogada, por lo cual, a partir del año gravable 2017, no será obligatorio constituir dicha reserva.

(3) Reserva Legal: La Reserva constituida por la Empresa al 31 de diciembre de 2021 y 2020 es de $6.045.751.

(c) Resultados por acción

Las ganancias básicas por acción se calculan dividiendo el beneficio neto atribuible a los tenedores de instrumentos de patrimonio neto de la Empresa entre el número medio ponderado de acciones ordinarias en circulación durante el año.

Para el año terminado el 31 de diciembre de 2021 y 2020 el valor de la ganancia (pérdida) por acción se calculó con base en 3.410.075.788 acciones en circulación respectivamente, el cual fue de $29,79 en pesos y ($0,16) en pesos al cierre de cada uno de estos años.

(d) Otros Instrumentos de Patrimonio Perpetuos

El 27 de marzo de 2020 la Empresa pagó el instrumento de patrimonio perpetuo subordinado emitido el 30 de marzo de 2015 por un importe total de USD500 millones de dólares y con impacto neto en patrimonio por $1.689.145.000 y en pasivo financiero por $308.770.000, para un pago total por $1.997.915.000. Las características de la emisión se presentan a continuación:

Formato	Moneda de emisión	Primas y descuentos	Monto total de la emisión	Monto total emitido	Plazo mínimo de redención	Fecha de emisión	Tasa /Pago	Uso de los Recursos
R 144A/ Reg S	USD	Cero	500 millones	500 millones	Perpetuo NC 5	30-marzo de 2015	8.5% / Semestral	Prepago de deuda local

Características: i). Posibilidad de diferir cupones a discreción del emisor. ii) Opción de redención a partir del año 5 y en cada pago de rendimientos semestral vencido.

En el Estado de Cambios en el Patrimonio Separado en el rubro de Resultados Acumulados para los años terminados el 31 de diciembre de 2020 incluyó pago de cupones por $55.037.974.

(e) Integración de partidas por efecto de Fusión

Al 31 de diciembre de 2020 la Empresa incluyó por efecto de la fusión por absorción los siguientes movimientos en el patrimonio: i) en otro resultado integral (ORI) el efecto sobre los activos revaluados por $10.826.824 y resultados actuariales por obligaciones en beneficios post-empleo por ($12.386.002) para un valor de neto de ($1.559.178); ii) método de participación de períodos anteriores por $2.623.667; iii) eliminación de las reservas de consolidación de las empresas absorbidas (Metrotel y Telebucaramanga) por ($114.435.701) y, ii) eliminación de los resultados de ejercicios anteriores las empresas absorbidas desde la adquisición de control (septiembre de 2017) a la fecha de fusión por absorción (mayo de 2020) por $47.914.701.

(f) Otro Resultado Integral

La Empresa reconoció utilidad (pérdida) neta en el Otro Resultado Integral (ORI) al 31 de diciembre de 2021 por $351.245.430 y 2020 por ($309.509.553).

La variación se da principalmente por: i) la valoración de instrumentos derivados de coberturas neto de impuestos por $291.322.633 que corresponde principalmente a la devaluación del peso frente al dólar; ii) el ingreso actuarial por beneficios post-empleo por $475.573; y iii) revaluación de bienes inmuebles neto de impuestos por $59.447.224.

(g) Superávit por revaluación neto de impuestos

La Empresa por el año terminado el 31 de diciembre de 2021 y 2020 traslado directamente a resultados acumulados las bajas y el valor igual a la depreciación realizada a los activos revaluados y su correspondiente impuesto diferido por $24.224.877 y $143.680.193 respectivamente.

23. Ingresos de operación

Los ingresos provenientes de contratos con clientes se presentan a continuación:

	Año terminado el 31 de diciembre de 2021	2020
Servicios móviles (1)		
Servicios de datos	1.515.579.659	1.495.660.073
Servicios de voz	600.506.542	585.195.158
Servicios de valor agregado	204.798.147	194.571.097
	2.320.884.348	2.275.426.328
Servicios fijos (1)		
Servicios de datos	737.256.437	705.543.576
Capacidad y soluciones tecnológicas	617.717.703	419.195.708
Servicios de voz fija	257.498.019	315.365.892
Ingresos de televisión	243.468.036	254.115.730
	1.855.940.195	1.694.220.906
Venta de equipos terminales (2)	730.210.065	470.399.019
Servicios digitales (3)	519.672.857	429.572.672
Servicio de interconexión	289.347.670	293.750.317
Otros datos - operador móvil virtual (4)	38.734.309	44.384.703
Venta de equipos para servicios fijos (5)	31.325.628	18.798.718
Ingresos roaming (6)	14.280.686	9.611.710
	1.623.571.215	1.266.517.139
	5.800.395.758	5.236.164.373

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020 incluyen ingresos de operación con partes relacionadas por $52.683.040 y $51.106.885 respectivamente (Nota 29).

(1) Los ingresos presentan crecimiento principalmente producto del buen desempeño en los segmentos residencial y corporativo tanto en los servicios móvil y fijo, logrando capitalizar las oportunidades de mercado en los servicios digitales, la aceleración de la fibra y las ofertas diferenciales.

(2) El crecimiento corresponde principalmente al desempeño de la actividad comercial en terminales móviles, producto de la reactivación económica y de las ofertas en el mercado.

(3) Los servicios de capacidad, seguridad, almacenamiento y monitoreo presentan incremento por la demanda en clientes corporativos.

(4) Disminución por ajustes en las tarifas con el operador, adicional a la reducción de los tráficos cursados.

(5) El crecimiento corresponde principalmente al desempeño de la actividad comercial en equipos fijos, producto de la reactivación económica y la demanda por el uso de amplificadores Wifi.

(6) La variación se presenta por el mayor tráfico de roaming generado por el incremento en los viajes internacionales.

24. Otros ingresos de operación

Los otros ingresos de operación se presentan a continuación:

	Año terminado el 31 de diciembre de 2021	2020
Otros ingresos operativos (1)	65.731.327	55.914.690
Trabajos realizados para el inmovilizado (2)	34.797.434	43.764.960
Venta de bienes muebles e inmuebles (3)	9.669.484	8.686.699
Arrendamiento propiedades de inversión (Nota 16)	131.490	148.317
	110.329.735	108.514.666

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020 se incluyen otros ingresos operacionales con partes relacionadas por $15.536.648 y $23.774.130 respectivamente (Nota 29).

(1) Incluye indemnización por incumplimiento de contratos, reintegro de gastos con Empresas del Grupo, servicios administrativos, apoyos de gestión comercial, subvenciones con el gobierno.

(2) La disminución del año terminado el 31 de diciembre de 2021 corresponde a menor ejecución de proyectos directamente por la Empresa, comparado con el mismo período de 2020.

(3) Corresponde al beneficio generado en la venta de inmuebles continuando con el desarrollo de la estrategia de optimización de activos, los cuales hacen parte del programa de asignación eficiente de recursos que a través de la desinversión de activos no estratégicos permitirá a la Empresa alcanzar mayor flexibilidad financiera.

25. Costos y gastos de operación

Los costos y gastos de operación se presentan a continuación:

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2021	2020
Costo de equipos (Notas 8 y 10) (1)	964.486.986	704.120.142
Costos laborales	409.069.462	418.225.755
Renting y actividades terceros a clientes (2)	359.283.834	232.748.057
Interconexión y roaming (3)	336.124.271	294.915.274
Otros costos y gastos de operación (4)	305.928.209	256.519.631
Mantenimiento de equipos e instalaciones	271.531.469	273.847.965
Tributos y contraprestaciones	244.035.675	237.254.351
Proveedores de contenidos (5)	240.415.188	207.151.157
Alquiler de medios e infraestructuras de red (6)	239.620.079	213.074.185
Comisiones para ventas y de obtención de contratos (7)	188.385.895	194.503.322
Servicio de energía	177.799.912	166.088.711
Publicidad (8)	163.249.745	119.088.128
Servicios informáticos	151.604.592	154.292.195
Costo de cumplimiento de contratos (Nota 8)	76.278.250	73.198.605
Servicios de atención a clientes (9)	70.590.667	76.073.040
Otros costos y gastos y no recurrentes	12.326.522	12.700.169
Provisión de inventarios (Nota 10)	120.769	(848.457)
Deterioro de cartera (Nota 7) (10)	(41.968.531)	55.692.097
	4.168.882.994	3.688.644.327

La variación neta presentada entre los años terminados el 31 de diciembre de 2021 y 2020 corresponde principalmente a: i) incremento por ejecución de nuevos contratos de soluciones integrales con clientes corporativos; ii) incremento en tráfico de cargos de acceso; iii) mayor costo de equipos en casa de clientes por amortización del costo diferido asociado a nuevos suscriptores; iv) aumento del costo de ventas por actividad comercial en 2021, principalmente en smartphones y materiales por alianza estratégica con terceros para la ejecución de proyectos de despliegue de fibra; y v) menor deterioro de cuentas por cobrar por mejoras de recuperación de cartera apalancado en campañas y acuerdo transaccional con Empresa de Teléfonos de Bogotá S. A. E.S.P.

Durante los años terminados el 31 de diciembre de 2021 y 2020 se incluyen gastos operacionales con partes relacionadas por $383.407.598 y $330.692.696 respectivamente (Nota 29).

(1) Durante los años 2021 y 2020 se reconoció consumo de inventarios llevados al costo de ventas por $864.238.939 y $595.802.826 respectivamente (Nota 10) y amortización por costos de equipos en casa de clientes por $100.248.047 y $108.317.316 (Nota 8), respectivamente. El incremento durante el año terminado el 31 de diciembre de 2021 corresponde a mayor actividad comercial, principalmente en equipos móviles smartphones y materiales para la ejecución de proyectos de despliegue de fibra, comparado con el año 2020.

(2) La variación del año terminado el 31 de diciembre de 2021 comparado con el cierre de 2020 corresponde principalmente a ejecución de nuevos contratos de soluciones integrales con clientes corporativos.

(3) El incremento durante el año terminado el 31 de diciembre de 2021 corresponde a mayor tráfico de interconexión en cargos de acceso y costos en servicios de roaming.

(4) El incremento durante el año terminado el 31 de diciembre de 2021 corresponde a gestión de cobro relacionada con cartera comercial y ejecución de proyectos corporativos.

(5) El incremento durante el año terminado el 31 de diciembre de 2021 comparado con el cierre de 2020 corresponde a la ejecución de nuevos proyectos con clientes corporativos.

(6) La variación del año terminado el 31 de diciembre de 2021 comparado con el cierre de 2020 corresponde principalmente a nuevos proyectos de empresas.

(7) Durante los años terminados el 31 de diciembre de 2021 y 2020, incluye la amortización de costos de obtención de contratos por $40.058.765 y 5.069.446 respectivamente (Nota 8).

(8) El incremento durante el año terminado el 31 de diciembre de 2021 comparado con el año 2020 corresponde a mayor volumen de campañas en medios de comunicación.

(9) La disminución durante el año terminado el 31 de diciembre de 2021 comparado con el año 2020 corresponde principalmente a menor tráfico de llamadas por la implementación de proyectos de automatización en autogestión del cliente.

(10) La disminución durante el año terminado el 31 de diciembre de 2021 se debe principalmente al efecto neto del gasto del período por $73.957.066 y recuperación de cartera por $115.925.597 de la Empresa de Teléfonos de Bogotá S. A. E.S.P. (Nota 7).

26. Depreciaciones y amortizaciones

Las depreciaciones y amortizaciones se presentan a continuación:

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2021	2020
Depreciación de propiedades, planta y equipo (Nota 15)	640.989.938	643.934.243
Amortización de activos intangibles (Nota 17)	517.293.518	512.298.112
Depreciación de activos por derechos de uso (Nota 14)	242.410.423	215.337.440
	1.400.693.879	1.371.569.795

27. Gastos financieros, neto

Los gastos financieros, netos se presentan a continuación:

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2021	2020
Ingresos:		
Intereses de mora clientes	19.075.571	15.615.023
Rendimientos de inversiones temporales y bancarios (Nota 5)	1.816.000	9.597.548
Operaciones de cobertura de intereses, neto (1)	-	60.594.264
Gastos:	20.891.571	85.806.835
Intereses por préstamos de obligaciones y bonos (2) (Nota 19)	(195.213.795)	(262.247.187)
Operaciones de cobertura de intereses, neto (1)	(123.405.768)	-
Gastos financieros por arrendamientos (3)	(72.020.011)	(41.514.312)
Otros gastos financieros (4)	(42.764.734)	(11.821.048)
Actualización financiera de pasivos (5)	(14.428.929)	(16.833.169)
Gravamen a las transacciones financieras	(557.626)	(1.226.075)
	(448.390.863)	(333.641.791)
Pérdida por diferencia en cambio, neto	(1.159.801)	(16.811.872)
	(449.550.664)	(350.453.663)
	(428.659.093)	(264.646.828)

El aumento en 2021 se presenta por: i) En el año 2020 se presentó un ingreso extraordinario de intereses de coberturas producto de la redención anticipada de los instrumentos derivados (Swaps) asociados al prepago del Bono Senior. Sin considerar dicho efecto positivo, el resultado financiero neto se incrementó en un 6% dado al alza en tasas de interés de referencia que impactan la porción de la deuda a tasa de interés variable; ii) En menor medida la devaluación del peso frente al dólar impactó la base para el cálculo de los interés de la deuda en dólares cubiertos con forward a un mayor tipo de cambio; y, iii) Los impactos anteriormente se compensa por las mejores tasas de interés negociadas con entidades financieras y remplazo de deudas bajo el modelo de sostenibilidad.

1) Incluye intereses del bono senior por el año terminado el 31 de diciembre de 2021 por $93.249.698 (2020 – $153.694.980) y del bono local por $31.577.682 (2020 - $32.283.470) respectivamente.

28. Gestión de riesgos financieros

28.1. Política de Gestión de Riesgos

La Empresa podría estar expuesto a diversos riesgos de mercado financiero como consecuencia de: i) el curso normal de sus negocios y ii) la deuda financiera contratada para financiar sus negocios. Los principales riesgos son de tipo de cambio, tipo de interés, liquidez y crédito. En el proceso de valoración de los riesgos financieros no se identificaron impactos significativos. Un resumen de estos se presenta a continuación:

Riesgo de Tipo de Interés
Surge principalmente por las variaciones en las tasas de interés que afectan a: i) los costos financieros de la deuda a tipo variable y/o por negociaciones de deuda a corto plazo a tipos de interés fijo y ii) los pasivos a largo plazo a tipos de interés fijo.

Riesgos de Liquidez
La Empresa se encuentra expuesta al riesgo de liquidez principalmente por los desbalances entre las necesidades de fondos y las fuentes de estos.

Riesgo de Crédito
El riesgo de crédito surge del efectivo y equivalentes de efectivo (depósitos en bancos e instituciones financieras), así como de la exposición al crédito de los clientes mayoristas y minoristas, que incluye a los saldos pendientes de las cuentas por cobrar y a las transacciones comprometidas. No se identificaron impactos significativos en la valoración del riesgo de crédito con base en lo anterior la Administración no espera que la Empresa incurra en pérdidas significativas por el desempeño de sus contrapartes.

Riesgo de Precios
La Empresa está expuesta al riesgo de precio de los bienes y servicios que adquiere para el desarrollo de sus operaciones, para lo cual, efectúa negociaciones de compras con pequeños

y grandes proveedores (incluyendo suministradores globales) para asegurar un suministro continuó de los mismos. Este modelo a través del cual se alcanzan importantes ahorros en negociaciones locales y regionales, permite evitar un alto riesgo de concentración y dependencia, lo que podría derivar en un mediano y largo plazo en una dependencia que difícilmente podría ser solventada al no contar con proveedores alternativos que permitan manejar palancas de presión que eviten incumplimientos en la calidad del producto, en los plazos de entrega, en aumentos no acordados en los preciarios o márgenes de maniobra que no podrían ser solventadas al tener un único proveedor en algunas de las capas de la red.

En 2021, el Mundo ha experimentado la aparición de dos crisis que impactan al sector: la crisis de chips debido a que los grandes productores de semiconductores vieron afectadas sus capacidades de manufactura con lo cual, la actual oferta no alcanza para suplir la demanda de esta clase de componentes, afectando a diversas industrias incluyendo al sector de la telecomunicaciones; y la crisis de contenedores donde se han presentado aumento de la frecuencia del cambio de lead time en los embarques que están en tránsito internacional por incremento de paradas antes de la entrega, transbordos, saturación de motonaves, entre otros. Considerando el contexto externo, la Empresa modificó su proceso de planeación de la demanda enfocándose en los rangos más sensibles, adelantó fechas de negociación y da visibilidad temprana a fabricantes, incorporó nuevos proveedores, escala y prioriza las necesidades de Colombia en el Global Device Unit del Grupo Telefónica desde el cual se generan acciones regionales, reserva anticipadamente con agentes de carga, navieras y aerolíneas para cumplir con los tiempos de importación, entre otros. Dependiendo la evolución mundial de dichas crisis, la Empresa podría verse expuesta riesgos asociados con la disponibilidad de componentes que podría afectar el ingreso para las líneas de negocio pospago, prepago, terminales y fija, incremento en los precios de los componentes, disponibilidad de transporte y aumento de fletes que conlleva incremento en impuestos aduaneros.

Riesgo País

La actividad económica continúa con una dinámica favorable en el último trimestre del año, favorecida por el aumento de la movilidad, la situación epidemiológica controlada y el impulso que brindó al comercio y a la manufactura la implementación de tres días sin IVA. En noviembre el índice de actividad económica mensual se ubicó por tercer mes consecutivo por encima del nivel pre-pandemia de referencia "febrero 2020" superándolo en 3,7%. Así, en los once primeros meses del año se registró un crecimiento de 9,9% YoY.

El año cerró con una inflación de 5,62% YoY, la más alta registrada desde 2016 y por encima del rango meta del Banco de la República (2% al 4%). El avance del índice de precios al consumidor se explicó principalmente por la tendencia alcista del precio de los alimentos y, en menor medida, el rubro de regulados. El encarecimiento de insumos agropecuarios, el elevado nivel de la tasa de cambio, la menor oferta local de algunos alimentos, así como el incremento de la tarifa de energía y el precio de la gasolina, fueron los principales determinantes. Las crecientes presiones inflacionarias y la notable recuperación de la actividad económica llevaron a que el Banco Central aumentará el ritmo de normalización de la política monetaria, llevando la tasa de referencia a 3%, con dos incrementos de 50 pbs.

En 2021 la tasa de cambio cerró en $3.981,16 pesos por dólar, devaluándose 16% respecto el cierre del 2020 y en promedio se cotizó en $3.749, 1,4% superior al promedio registrado el año anterior. El 6 de octubre de 2021 Moody's ratificó la calificación de Colombia en Baa2, manteniéndola un escalón por encima del grado de inversión, y mejoró su perspectiva de negativa a estable. La decisión se tomó gracias a la aprobación de la Ley de Inversión Social (reforma tributaria) en septiembre de 2021 y las expectativas de que el país tenga un crecimiento robusto en los próximos años, así, el país solo cuenta con grado de inversión por parte de esta calificadora.

Gestión de Riesgos

La Empresa gestionó activamente los riesgos mediante el uso de instrumentos financieros derivados, sobre tipo de cambio y tipo de interés, así mismo se tienen en cuenta las posiciones netas del balance con el fin de aprovechar coberturas naturales que se compensen directamente evitando incurrir en sobre costos de bid-offer spread en las operaciones de coberturas.

Al 31 de diciembre de 2021 la Empresa tenía el siguiente portafolio de derivados financieros de tipo de cambio y tipo de interés expresados en su moneda de origen:

Cifras en millones	NDF		IRS Libor	IRS IBR	IRS IPC	CCIRS (margen)	CCIRS
Subyacente	USD	EUR	USD	COP	IPC	USD	USD
Bono Senior	-	-	500	1.498.700	-	500	500
Deuda en USD$/COP	132	-	-	600.000	152.410	-	-
Cuentas comerciales	40	11	-	-	-	-	-
Flujos de caja futuros	(52)	-	-	-	-	-	-
	120	11	500	2.098.700	152.410	500	500

NDF: Non delivery forwards

IRS: Interest rate swap

CCIRS: Cross currency interest rate swap

Al 31 de diciembre de 2020 la Empresa tenía el siguiente portafolio de derivados financieros de tipo de cambio y tipo de interés, expresados en su moneda de origen:

Cifras en millones	NDF		IRS Libor	IRS IBR	IRS IPC	CCIRS (margen)	CCIRS
Subyacente	USD	EUR	USD	COP	IPC	USD	USD
Bono Senior	-	-	500	-	-	500	500
Deuda en USD$/COP	465	-	-	900.000	152.410	-	-
Cuentas comerciales	76	3	-	-	-	-	-
Flujos de caja futuros	136	-	-	-	-	-	-
	677	3	500	900.000	152.410	500	500

Riesgo de Tipo de Cambio

El objetivo fundamental de la política de gestión del riesgo de tipo de cambio es proteger el valor de los registros de activos y pasivos denominados en dólares y euros ante cambios en el tipo de cambio del peso colombiano respecto a estas divisas.

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020 la deuda de la Empresa en dólares americanos incluyendo el bono senior con vencimiento en el año 2030 equivale a USD632 millones y USD978 millones respectivamente.

Adicionalmente, considerando el flujo ordinario del negocio de la Empresa se realizaron coberturas de cuentas comerciales, correspondientes a las facturas de OPEX (Operating Expenses) y CAPEX (Capital Expenditure) en moneda extranjera que se registraron en el Estado de Situación Financiera Separado. Finalmente se contrataron coberturas de flujos de caja futuro altamente probables mediante NDF (Non Delivery Forwards) y opciones a plazos hasta un año para cubrir una porción del OPEX y CAPEX en moneda extranjera del presupuesto durante el siguiente año.

El siguiente es el resumen de los saldos de activos y pasivos mantenidos en dólares y expresados en miles de pesos colombianos respectivamente al cierre de cada período:

	Al 31 de diciembre de	
	2021	2020
Activos		
Efectivo y equivalentes de efectivo (Nota 5)	20.405	5.182
Deudores y otras cuentas por cobrar (Nota 7)	8.663	4.690
Partes relacionadas (Nota 29)	1.529	4.655
Total activos	30.597	14.527
Pasivos		
Obligaciones financieras	643.333	978.327
Proveedores y cuentas por pagar (Nota 20)	114.551	73.711
Partes relacionadas (Nota 29)	14.648	19.750
Total pasivos	772.532	1.071.788
Posición pasiva, neta	(741.935)	(1.057.261)

	Al 31 de diciembre de	
	2021	2020
Activos		
Efectivo y equivalentes de efectivo (Nota 5)	81.235.570	17.787.215
Deudores y otras cuentas por cobrar (Nota 7)	34.488.789	16.098.425
Partes relacionadas (Nota 29)	6.087.194	15.978.288
Total activos	121.811.553	49.863.928
Pasivos		
Obligaciones financieras	2.561.211.606	3.358.107.428
Proveedores y cuentas por pagar (Nota 20)	456.045.859	253.013.008
Partes relacionadas (Nota 29)	58.316.032	67.791.875
Total pasivos	3.075.573.497	3.678.912.311
Posición pasiva, neta	(2.953.761.944)	(3.629.048.383)

Riesgo de Tipo de Interés

Después de coberturas la exposición a tasa variable es el 32,21% del total de la deuda, en el marco de una política de gestión de riesgos en línea con la postura de política monetaria expansionista del Banco de la República en el mediano plazo.

Al 31 de diciembre de 2021 la deuda a tipo fijo y tipo variable era la siguiente:

	Obligaciones Financieras		
Obligaciones a tipo fijo	Valor (1)	Participación	Índice
Deuda en COP	1.400.000	31,72%	Tipo fijo
Bono Senior	1.592.464	36,08%	Tipo fijo
	2.992.464	67,80%	
Obligaciones a tipo variable			
Bono Senior	398.116	9,02%	Flotante
Deuda en USD	525.513	11,91%	Libor3M
Deuda en COP	498.000	11,28%	Ibr3M
	1.421.629	32,21%	
	4.414.093	100%	

(1) Exposición de tipos de interés después de coberturas.

Al 31 de diciembre de 2020 la deuda a tipo fijo y tipo variable era la siguiente:

Después de coberturas la exposición a tasa variable es el 70,3 del total de la deuda, en el marco de una política de gestión de riesgos en línea con la postura de política monetaria expansionista del Banco de la República en el mediano plazo.

	Obligaciones Financieras		
Obligaciones a tipo fijo	Valor (1)	Participación	Índice
Deuda en COP	1.400.000.000	29,71%	Tipo fijo
	1.400.000.000	29,71%	
Obligaciones a tipo variable			
Bono Senior	1.716.250.000	36,42%	IIBOR 3m
Deuda en USD	1.596.112.500	33,87%	Libor 3M y 6 M
	3.312.362.500	70,29%	
	4.712.362.500	100,00%	

Instrumentos Financieros Derivados y Política de Gestión de Riesgo

El desglose de los derivados de la Empresa al 31 de diciembre de 2021, así como su valor razonable a dicha fecha y el calendario esperado de vencimientos por valor nocional y en función del tipo de cobertura es el siguiente:

		Valor Nocional (2) - Vencimientos (Cifras en millones de pesos)		
Derivados	Valor razonable (1)	2022	Posteriores	Total
Coberturas de tipo de interés:				
Flujo de caja	(105.136)	-	3.981.160	3.981.160
	(105.136)	-	3.981.160	3.981.160
Coberturas de tipo de cambio:				
Flujo de caja	35.812	236.518	-	236.518
Valor razonable	16.598	203.909	-	203.909
	52.410	440.427	-	440.427
Coberturas de tipo de interés y tipo de cambio				
Flujo de caja	228.575	-	4.241.690	4.241.690
	175.849	440.427	8.222.850	8.663.277

(1) Se presenta neto de Credit Valuation Adjustment (CVA) y Debit Valuation Adjustment (DVA).

(2) Para cobertura de tipo de interés el importe de signo positivo está en términos de pago fijo, para cobertura de tipo de cambio, un importe positivo significa pago en moneda funcional versus moneda extranjera.

El desglose de los derivados de la Empresa al 31 de diciembre de 2020, así como su valor razonable a dicha fecha y el calendario esperado de vencimientos por valor nocional y en función del tipo de cobertura es el siguiente:

		Valor Nocional (2) - Vencimientos (Cifras en millones de pesos)		
Derivados	Valor razonable (1)	2021	Posteriores	Total
Coberturas de tipo de interés:				
Flujo de caja	(148.108)	-	3.432.500	3.432.500
	(148.108)	-	3.432.500	3.432.500
Coberturas de tipo de cambio:				
Flujo de caja	(156.248)	2.055.606	8.084	2.063.690
Valor razonable	(13.522)	220.075	54.083	274.158
	(169.770)	2.275.681	62.167,00	2.337.848
Coberturas de tipo de interés y tipo de cambio				
Flujo de caja	(278.652)	-	2.768.660	2.768.660
	(596.530)	2.275.681	6.263.327	8.539.008

(1) Se presenta neto de Credit Valuation Adjustment (CVA) y Debit Valuation Adjustment (DVA).

2) Para cobertura de tipo de interés el importe de signo positivo está en términos de pago fijo, para cobertura de tipo de cambio, un importe positivo significa pago en moneda funcional versus moneda extranjera.

28.2. Otros Riesgos e Incertidumbres a los que se enfrenta la Empresa

El negocio de la Empresa se ve condicionado tanto por factores intrínsecos, exclusivos de la Empresa, como por determinados factores exógenos que son comunes a cualquier empresa de su sector, cabe señalar, como más significativos, los siguientes:

Riesgo por Regulación Legal

La Empresa opera en una industria altamente regulada y que requiere del uso de espectro para el despliegue de nuevos servicios o mejora de los existentes, por lo que cambios adversos en el marco normativo podrían generar aumento de obligaciones suponiendo un costo para sus operaciones o reducción de precios. Igualmente, eventuales barreras para obtener los permisos para uso de espectro podría influir en el crecimiento esperado.

El MINTIC es la autoridad que ejerce la intervención del Estado en el sector de tecnologías de la información y las comunicaciones en Colombia, adopta las políticas, planes, programas y proyectos del sector, establece las condiciones generales de operación y comercialización de redes y servicios, confiere permisos para el uso del espectro radioeléctrico y ejerce las funciones de control y vigilancia en el sector de tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras funciones.

Por su parte, la CRC es el órgano encargado de promover y regular la libre competencia, prevenir conductas desleales y prácticas comerciales restrictivas, mediante regulaciones de carácter general o medidas particulares, pudiendo proponer reglas de comportamiento diferenciales según la posición de los proveedores, previamente se haya determinado la existencia de una falla de mercado. Entre sus funciones más relevantes están: i) Expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de competencia, los aspectos técnicos y económicos relacionados con la obligación de interconexión y el acceso y uso de las instalaciones esenciales; así como la remuneración por el acceso y uso de redes e infraestructura, precios mayoristas, las condiciones de facturación y recaudo; el régimen de acceso y uso de redes; los parámetros de calidad de los servicios; los criterios de eficiencia del sector y la medición de indicadores sectoriales para avanzar en la sociedad de la información; y en materia de solución de controversias, ii) Regular el acceso y uso de todas las redes y el acceso a los mercados de los servicios de telecomunicaciones, de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora, hacia una regulación por mercados.

De otra parte, la Empresa está involucrada en litigios de distinta naturaleza cuyo resultado es impredecible y puede ser desfavorable para la Empresa, no solo en términos económicos, sino también por su impacto en la imagen y reputación, ante su posible repercusión en los medios.

Riesgos Inherentes al Sector de Actividad en el que Opera la Empresa

La prestación de servicios se realiza bajo las habilitaciones, así como bajo los permisos para uso de espectro. En marzo de 2014 como consecuencia del régimen de transición de la Ley 1341 de 2009 el permiso para el uso del espectro de 25 MHz en la banda de 850 y 15 MHz en la banda de 1900 utilizado para los servicios móviles fue renovado por 10 años más hasta marzo de 2024, mediante resolución 597 de 2014.

En octubre de 2011, después de un proceso de subasta con la participación de otros operadores de telefonía móvil, Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC obtuvo la asignación de 15 MHz de espectro en la banda 1900 MHz. Esta asignación de espectro se materializó en la

Resolución MINTIC 002105 del 15 de septiembre de 2011, respecto de la cual vale resaltar los siguientes aspectos:

1. La duración del permiso es de 10 años contados desde el 20 de octubre de 2011.

2. El valor a pagar como contraprestación fue de USD$47.700 miles los cuales se pagaron así:

   El 50% en efectivo (USD$23.850 miles) seis meses después de la fecha en que quede en firme el acto de asignación del espectro.

(a) El 50% mediante el cumplimiento de la obligación de hacer (cobertura de 36 localidades y servicio a instituciones educativas).

1. Obligación de cobertura 3G en todas las cabeceras municipales en las cuales la Empresa tenía cobertura, a más tardar el 18 de abril de 2012.

Por medio del Decreto 2980 del 19 de agosto de 2011, el MINTIC cambió el tope de espectro radioeléctrico para su uso en los servicios móviles terrestres, de 55 a 85 MHz. De acuerdo con este decreto, una vez completado el proceso de expedición de permisos en la banda de 1710 MHz a 1755 MHz y 2110 a 2155 MHz y 2500 MHz de la banda en 2690 MHz, que se desarrolló durante el año 2013, el espectro de radio máximo de uso del proveedor de servicios móviles terrestres de las redes de telecomunicaciones y servicios tendrá el siguiente detalle:

- 85 MHz para las bandas más altas (Entre 1710 MHz y 2690).
- 30 MHz para las bandas bajas (entre 698 MHz y 960).

En el proceso de subasta de 4G, la Empresa obtuvo 30 MHZ de espectro en la banda de 1710 MHZ a 1755 MHZ pareada con 2110 MHZ a 2155 MHZ, recurso que quedó asignado mediante Resolución 2625 de 2014, con una vigencia de 10 años, confirmada mediante Resolución 4142 del 25 de octubre de 2013.

Con estas asignaciones, la Empresa cuenta con un total de 85 MHz de espectro distribuido de la siguiente manera: 30 MHz en la banda en 1900, 25 MHz en la banda 850 y 30 MHZ en la banda de AWS.

El MINTIC expidió el decreto 2194 de 2017 aumentando el tope máximo de espectro en servicios móviles terrestres a 90MHz para las bandas altas (entre 1710 MHz y 2690 MHz) y 45 MHz para las bandas bajas (entre 698 MHz y 960 MHz).

En cuando a la renovación de los 15MHz en 1900MHz de la Empresa, el 19 de octubre de 2021 el Ministerio expidió la resolución 2803, fijando un precio de $686,6 miles de millones (~ €154 millones) por 20 años, más unas obligaciones de actualización tecnológica, en un plazo máximo de 4 años, para proveer velocidades pico teóricas de 73,7 Mbps Downlink peak, y 36,7 Mbps Uplink peak, en municipios de menos de 100 mil habitantes, mediante las alternativas de igualación de huella de cobertura, o de actualización por estación base existente.

Esta resolución no hizo explícita la metodología usada para fijar el precio de la renovación, estimado hasta tres veces por encima de los estándares internacionales, y al que además hay que sumarle el valor de las inversiones de las obligaciones de actualización.

La Empresa presentó el 3 de noviembre de 2021 un recurso de reposición pidiendo que el precio se alinee con el benchmarking regional, para que se cumpla con los principios legales de tener condiciones razonables y no discriminatorias para el acceso al espectro, y que se maximice el bienestar social y no la recaudación fiscal. Además, se solicitó que la obligación de actualización tecnológica sea proporcional al uso de la banda y la cantidad de espectro objeto de renovación, y que el monto derivado del cumplimiento de esta obligación se compute al pago de la renovación.

En el tema de la reglamentación de cesión de espectro, el Ministerio publicó en abril para comentarios el proyecto de reglamentación, y en julio expidió el decreto 934 fijando reglas generales para el desarrollo del mercado secundario, favorables a la transparencia y seguridad jurídica: el espectro puede ser transferido, previa aprobación del MINTIC. La norma establece: (i) el ámbito de aplicación y los requisitos de la solicitud, (ii) la duración del trámite, de 15 días hábiles que se pueden duplicar al pedir concepto a la ANE, (iii) y un requisito de aprobación previa de MINTIC ante una integración empresarial, en el que el Cedente debe acreditar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la licencia, y el Cesionario debe asumir las pendientes y presentar un plan de operaciones mostrando cómo usará el espectro. Además, el decreto permite el sobrepaso temporal del tope de espectro por continuidad del servicio: el Cesionario debe presentar un plan de transición o medidas técnicas con los motivos del sobrepaso, y las acciones para cumplir el tope a futuro en un plazo razonable.

En noviembre el Ministerio presentó para comentarios un nuevo proyecto para modificar el decreto 934. Esta iniciativa se recibió con incertidumbre jurídica al cambiar los criterios que llevaban vigente solo tres meses. Al 31 de diciembre de 2021 el Ministerio no había comunicado su decisión final sobre la modificación del decreto.

Otros Riesgos e Incertidumbres a los que se enfrenta la Empresa

Mercados Sujetos a una Continua Evolución Tecnológica

El éxito de la Empresa depende, en cierta medida, de su adaptabilidad a la evolución tecnológica, en los tiempos que el mercado exige, anticipando a los cambios tecnológicos y las demandas del mercado. La evolución tecnológica es permanente, ofreciendo al mercado nuevos productos, servicios y tecnologías, que nos obligan a mantener una permanente actualización sobre ellos. El desarrollo de una constante innovación tecnológica genera de igual forma la obsolescencia de algunos de los productos y servicios ofrecidos por la Empresa, así como su tecnología, reduciendo de manera importante los márgenes de ingresos al tener la obligación de invertir en el desarrollo de nuevos productos, tecnología y servicios y al mismo tiempo continuar brindando mantenimiento en tecnologías legacy, las cuales seguirán vigentes hasta tanto logremos las migraciones de la totalidad de usuarios o la regulación permita su apagado de manera controlada. Adicionalmente, la convergencia de nuevas tecnologías permite a nuevos operadores entrantes la posibilidad de no estar sujetos a las normas regulatorias que presentan

vigencia desde el pasado, dejándonos en posición de desventaja ante estos nuevos actores en el sector.

En consecuencia, podría resultar costoso para la Empresa el desarrollo de los productos y tecnologías necesarios para continuar compitiendo con eficiencia con los actuales o futuros competidores. Es por ello importante considerar que el incremento en los costos podría impactar negativamente al negocio, su situación financiera, y los resultados económicos o la generación de caja de la Empresa.

La Empresa, como actor principal del mercado de comunicaciones debe continuar actualizando sus redes asociadas al servicio de líneas móviles y fijas de una forma satisfactoria y en un tiempo adecuado con el objeto de mantener y aumentar su base de clientes en cada uno de sus mercados con el fin de fomentar su rendimiento financiero, así como para cumplir con los requisitos exigidos por la regulación aplicable. Entre otras cosas, la Empresa podría necesitar actualizar el funcionamiento de sus redes con el fin de incrementar la personalización de sus servicios, la virtualización de equipos, el aumento de capacidades de procesamiento y almacenamiento de datos, así como el aumento de la cobertura en algunos de sus mercados. De igual manera y no menos importante se requiere ampliar y mantener el nivel de servicio al cliente, la gestión de las redes y los sistemas administrativos.

Riesgos Asociados a las Interrupciones de Red o Sistemas Imprevistas

Las interrupciones de red son situaciones inherentes al funcionamiento de cualquier elemento que la constituye, las cuales crean afectación en servicio causando insatisfacción de los usuarios por la imposibilidad de comunicación, así como un riesgo no menor de requerimientos de parte de los entes de control que podrían derivar en sanciones de alto impacto para la Empresa. La única posibilidad de minimizar o alcanzar un nivel controlado de riesgos sobre las interrupciones de Red imprevistas, está enfocada en poder garantizar de manera periódica y eficiente un modelo de mantenimiento preventivo y correctivo sobre los equipos de red, así como la inversión en elementos que hayan cumplido su vida útil y que garanticen la redundancia que permita soportar el servicio ante eventuales fallas.

De otra parte, la tecnología de la información es un elemento relevante de nuestro negocio y podría verse afectado por los riesgos de ciberseguridad: Nuestras redes transportan y almacenan grandes volúmenes de datos confidenciales, personales y de negocio, por lo que debe estar preparada para detectar y reaccionar oportunamente ante ciberamenzas evitando su materialización.

29. Partes relacionadas

El Ministerio de Hacienda y Crédito Público posee una participación del 32,5% en Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC, el Ministerio es un organismo adscrito al Gobierno Colombiano. La Empresa presta servicios móviles y fijos de telefonía al Gobierno Colombiano en condiciones y precios normales de mercado.

Durante los años 2021 y 2020, la Empresa realizó pagos al Gobierno Colombiano por concepto de contribuciones al Ministerio de las Comunicaciones y Tecnologías de las Información (MINTIC) por $93.928.447 y $99.228.898 y a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) por $6.547.179 y $4.476.742 respectivamente, sobre los ingresos obtenidos por la prestación de servicio de provisión de redes y telecomunicaciones.

29.1. Cuentas por Cobrar

Los saldos de las cuentas por cobrar entre la Empresa y sus accionistas, subsidiarias, vinculados económicos y empresas asociadas son los siguientes:

Corriente

a) Accionistas

	Al 31 de diciembre de	
	2021	2020
Del exterior		
Telefónica Latinoamérica Holding. S.L. (antes Telefónica Internacional S.A.U. - TISA)	-	1.804
	-	1.804

b) Subsidiarias

	Al 31 de diciembre de	
	2021	2020
Nacional		
Operaciones Tecnológicas y Comerciales S.A.S	146.118	21.646
	146.118	21.646

c) Vinculados Económicos

	Al 31 de diciembre de	
	2021	2020
Nacionales		
Tiws Colombia II S.A.S.	19.347.173	31.353.050
Telxius Cable Colombia S.A.	910.344	1.771.759
Telefonica Cybersecurity Tech Colombia	54.740	-
Wayra Colombia S.A.S.	37.955	105.653
	20.350.212	33.230.462
Del exterior		
TIWS II	5.694.386	6.652.978
TEF Hispanoamerica	4.152.844	-
Otecel S.A.	1.740.371	1.307.959
Telefónica Móviles España S.A.	1.057.133	1.034.360
Telefónica Venezolana C.A.(a)	660.927	941.771
Tele Cybersecurity & Cloud	550.487	-
Telefónica S.A.	398.787	2.807.747
Telefónica del Perú S.A.	392.447	383.843
Telefónica Móviles Argentina S.A.	347.118	388.203
Pegaso Pcs. S.A. de C.V.	283.195	3.112.920
Telefonica Germany GMBH & CO OHG	247.262	276.464
Telefónica Móviles de Chile S.A.	151.585	-
Telefónica Móviles El Salvador S.A.	82.044	663.046
Telefonica Brasil S.A	67.907	-
Terra Networks Mexico S.A. de CV	57.182	199.250
Telefónica Móviles Uruguay S.A.	5.227	-
Telefónica Digital España S.A.	-	1.685.051
Telefónica de Costa Rica	-	128.612
Telefónica Compras Electrónicas	-	44.530
Telefónica USA Inc.	-	14.897
	15.888.902	19.641.631
Total vinculados nacionales y del exterior	36.239.114	52.872.093

d) Empresas Asociadas

	Al 31 de diciembre de	
	2021	2020
Nacional		
Telefónica Factoring Colombia S.A.	111.563	42.957
	111.563	42.957
Del exterior		
O2 T. UK Limited	52.777	-
Total partes relacionadas (Nota 7)	36.549.572	52.895.543

Los saldos en moneda extranjera de cuentas por cobrar nacionales con partes relacionadas al 31 de diciembre de 2021 y 2020 son de USD$1.529 miles ($6.087.194) y USD$4.655 miles ($15.978.288) respectivamente, Nota 28.

29.2. Cuentas por Pagar

Los saldos de los pasivos entre la Empresa y sus accionistas, subsidiarias y vinculados económicos son los siguientes:

Corriente

a) Subsidiarias

	Al 31 de diciembre de	
	2021	2020
Nacionales		
Operaciones Tecnológicas y Comerciales S.A.S.	11.593.192	3.555.328
	11.593.192	3.555.328

b) Vinculados Económicos

	Al 31 de diciembre de	
	2021	2020
Nacionales		
Telefonica Cybersecurity Tech Colombia	32.817.967	5.050.742
Tiws Colombia II S.A.S.	21.061.230	24.507.869
Telxius Cable Colombia S.A.	11.443.467	14.228.593
	65.322.664	43.787.204

	Al 31 de diciembre de	
	2021	2020
Del exterior		
TIWS II	23.008.723	43.911.169
Telefónica S.A.	19.306.362	23.017.233
Telefónica Digital España S.A.	14.501.390	3.737.989
Telefónica Móviles Argentina S.A.	9.076.851	3.602.653
Telefónica de Argentina S.A.	4.160.152	1.713.000
Telefónica Compras Electrónicas	3.502.888	3.150.260
Telefónica USA Inc.	3.411.043	3.971.914
Telefonica IOT & Big Data Tech, S.A	1.917.266	-
Otecel S.A.	1.722.820	1.245.458
Telefónica Global Technology	1.566.673	4.156.882
Terra Networks Mexico S.A. de CV	1.458.743	913.687
Telefónica Global Roaming	1.178.426	822.084
Pegaso Pcs. S.A. de C.V.	875.551	1.802.720
Media Network Latin América	829.080	12.359.857
Telefónica Móviles España S.A.	770.137	1.534.948
Telefónica Servicios Audiovisuales	688.682	382.756
Telefónica del Perú S.A.	571.738	682.891
Telefónica Venezolana C.A.	388.608	468.935
Telefónica Móviles de Chile	262.255	179.316
Telefonica Cibersecurity Tech S.L	124.620	-
Telefónica Ingeniería de Seguridad	98.996	892.885
O2 Germany GMBH & CO OHG	79.345	-
Telefónica Brasil S.A	71.315	39.881
Telefonica Educacion Digital	29.731	-
Telefónica Móviles Uruguay S.A.	7.682	30.796
Telefónica Móviles El Salvador S.A.	7.104	4.971
E-Plus Mobilfunk GMBH & CO	317	325
Telefónica Broadcast Services S.L.U	-	32.746
Telefónica de Costa Rica	-	12.888
	89.616.498	108.668.244
Total vinculados económicos nacionales y exterior	154.939.162	152.455.448

c) Empresas Asociadas

Del exterior		
O2 T. UK Limited	315.531	178.328
	315.531	178.328
Total con partes relacionadas (Nota 20)	166.847.885	156.189.104

No Corriente:

a) Accionistas

	Al 31 de diciembre de	
	2021	2020
Pagos basados en acciones		
Telefónica S.A.	2.140.956	9.368.156
Total partes relacionadas (Nota 19)	2.140.956	9.368.156

Los saldos en moneda extranjera de cuentas por pagar en relación con partes relacionadas al 31 de diciembre de 2021 son de USD$14.648 miles ($58.316.032) y al 31 de diciembre de 2020 son de USD$19.750 miles ($67.791.875), (Nota 28).

29.3. Ingresos, Costos y Gastos con Partes Relacionadas

La Empresa, realiza transacciones con sus partes relacionadas en las mismas condiciones de mercado y de independencia mutua. El siguiente es el resumen de los ingresos, costos y gastos de la Empresa con las partes relacionadas:

a) Accionistas

	Año terminado el 31 de diciembre de			
	Ingresos		Costos y gastos	
	2021	2020	2021	2020
Del exterior				
Telefónica Hispanoamérica S.A. (Antes Telefónica Latinoamérica Holding S.L)	-	-	-	187.714
	-	-	-	187.714
	-	-	-	187.714

b) Subsidiarias

	Año terminado el 31 de diciembre de			
	Ingresos		Costos y gastos	
	2021	2020	2021	2020
Nacionales				
Operaciones Tecnológicas y Comerciales S.A.S. (1)	972.909	407.512	64.881.996	42.510.141
	972.909	407.512	64.881.996	42.510.141

(1) Las operaciones que la Empresa tiene con Operaciones Tecnológicas y Comerciales S. A. S. - Optecom corresponden a asistencia técnica, servicios posventa, mantenimiento planta externa, servicios de instalación a clientes y servicios de diseño censo con geo-referenciación.

c) Vinculados Económicos

	Año terminado el 31 de diciembre de			
	Ingresos		Costos y gastos	
	2021	2020	2021	2020
Nacionales				
Tiws Colombia II S.A.S.	25.348.898	23.573.522	27.325.373	18.062.534
Telxius Cable Colombia S.A.	2.294.311	2.435.217	40.163.464	50.664.307
Wayra Colombia S.A.S.	473.603	458.339	-	-
Telefonica Cybersecurity Tech Colombia	208.669	-	42.332.806	7.460.270
Telefónica Learning Services Colombia	-	193.422	-	-
	28.325.481	26.660.500	109.821.643	76.187.111

	Ingresos		Costos y gastos	
	Año terminado el 31 de diciembre de			
	2021	2020	2021	2020
Del exterior				
TIWS II	23.195.181	25.257.154	50.701.890	55.278.669
TEF Hispanoamerica	4.152.844	-	-	-
Telefónica S.A.	1.939.952	13.071.939	58.079.561	50.046.311
Telefónica Empresas Chile S.A.	1.599.142	-	-	494.646
Telefónica Móviles España S.A.	1.416.619	782.709	933.235	1.892.510
Telefónica del Perú S.A.	1.244.782	599.034	1.083.091	338.531
Telefónica Móviles El Salvador S.A.	1.069.559	1.203.045	22.591	5.694
Telefónica Ingeniería de Seguridad	706.129	-	-	820.880
Telefonica Cibersecurity Tech S.L	550.487	-	4.595.671	-
Telefonica On The Spot Services	456.540	-	6.164.858	-
Telefónica Móviles de Chile	442.529	107.324	60.551	37.088
Pegaso Pcs. S.A. de C.V.	350.032	19.513	781.339	191.647
Telefónica Brasil S.A	196.019	186.264	124.082	136.578
Telefónica Venezolana C.A.	187.154	485.767	75.915	-
Telefónica Global Roaming	184.275	-	976.588	849.443
Terra Networks Mexico S.A. de CV	148.383	175.807	2.648.396	1.498.509
Telefónica Móviles Argentina S.A.	131.156	187.547	185.275	54.676
Otecel S.A.	121.330	64.239	186.601	130.172
Telefonica Chile S.A.	88.689	-	-	-
Telefónica Móviles Uruguay S.A.	24.017	9.359	9.386	9.292
Telefónica Educación Digital, S.L.U.	19.536	-	-	-
Telefónica Compras Electrónicas	12.692	154.929	8.006.878	8.691.996
Telefonica Germany GMBH & CO OHG	5.009	-	84.177	34.480
Telefónica USA Inc.	3.359	52.648	7.468.640	8.733.768
Telefónica Digital España S.A.	-	4.937.119	23.258.712	5.105.697
Telefónica de Costa Rica	-	22.791	18.636	25.015
E-Plus Mobilfunk GMBH & CO	-	2.285	-	83
Telefónica Global Technology	-	-	24.343.508	37.646.264
Media Network Latin América	-	-	9.532.876	29.677.063
Telxius Cable América S.A. (antes TIWS AMERICA)	-	-	5.746.472	5.746.472
Telxius Cable	-	-	1.974.239	1.974.239
Telefónica Servicios Audiovisuales	-	-	1.445.086	1.054.992
Telefonica de Contenidos SAU	-	-	144.124	963.512
Pegaso Recursos Humanos S.A. de C.V.	-	-	32.000	-
Telefónica de España S.A.U.	-	-	-	305.311
Telefónica Broadcast Services S.L.U	-	-	-	38.655
	38.245.415	47.319.473	208.684.378	211.782.193
	66.570.896	73.979.973	318.506.021	287.969.304

d) Empresas Asociadas

	Ingresos		Costos y gastos	
	Año terminado el 31 de diciembre de			
	2021	2020	2021	2020
Nacionales				
Telefónica Factoring Colombia S.A.	404.168	332.597	-	-
	404.168	332.597	-	-
Del exterior				
O2 T. UK Limited	271.715	160.933	19.581	25.537
	271.715	160.933	19.581	25.537
Total con partes relacionadas	68.219.688	74.881.015	383.407.598	330.692.696

La Empresa no ha otorgado, ni recibido garantías o prendas a sus vinculados económicos.

El siguiente es el resumen de las transacciones por concepto de ingresos, costos y gastos que se presentaron durante el período con partes relacionadas, según la naturaleza del bien o servicio prestado entre las partes, así:

Ingresos de Operación:

(1) Incluye principalmente servicios de honorarios, cesión de espacios, servicios administrativos, entre otros.

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2021	2020
Servicios fijos	26.465.097	29.212.073
Interconexión fija	14.062.204	13.559.982
Servicios digitales	6.265.018	5.997.650
Ingresos roaming	3.046.998	1.825.485
Venta de equipos terminales	1.999.168	28.489
Servicios móvil	844.555	483.206
	52.683.040	51.106.885
Otros ingresos operativos (1)	15.536.648	23.774.130
	68.219.688	74.881.015

Costos y Gastos de Operación:

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2021	2020
Alquiler de medios	91.691.497	106.916.895
Renting y actividades terceros a clientes	77.680.823	37.700.216
Publicidad	54.062.844	48.955.867
Otros costos y gastos no recurrentes (1)	52.575.490	54.850.487
Otros costos y gastos de operación (2)	36.208.067	16.316.078
Interconexión y roaming	36.120.525	35.699.108
Mantenimiento	17.503.645	19.346.419
Proveedores de contenidos	10.177.776	9.057.033
Gastos laborales y de personal	4.153.272	741.667
Costo de terminales	2.699.777	351.037
Comisiones de venta	533.882	757.889
	383.407.598	330.692.696

(1) Incluye principalmente, licencias y aplicaciones informáticas.

(2) Incluye principalmente aplicaciones informáticas, consultoría e integración de proyectos, alquiler y costos de equipos entre otros.

Información sobre remuneración del personal clave de la dirección

La remuneración recibida por los empleados clave de la Empresa de acuerdo con sus jerarquías se presenta a continuación:

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2021	2020
Salarios, sueldos y otras prestaciones	15.203.863	18.048.134
Planes institucionales	6.949.275	4.947.024
Plan de remuneración a directivos (acciones y bono anual)	4.424.081	3.177.620
Bonificación por retiro voluntario	1.969.499	-
Otros beneficios	435.177	-
	28.981.895	26.172.778

30. Contingencias

La Empresa está sujeta a reclamaciones por procedimientos regulatorios, laborales, liquidaciones de impuestos y otras que surgen dentro del curso ordinario de los negocios. La Administración evalúa estas situaciones con base en su naturaleza de, probable, posible y remota, de que estos se materialicen y los montos involucrados, para decidir sobre los importes reconocidos y/o revelados en estados financieros. Este análisis, el cual puede requerir juicios considerables, incluye revisar procesos legales instaurados en contra y reclamos aún no iniciados, todo ello soportado por informes y evaluación de los asesores legales de la Empresa. Una provisión se reconoce cuando la Empresa tiene una obligación presente como resultado de un evento pasado, es probable que se genere una salida de recursos para liquidar la obligación y se puede hacer una estimación confiable del monto de dicha obligación.

Al 31 de diciembre de 2021 se encuentran en curso 2.412 procesos de los cuales 107 corresponden a contingencias probables, 581 calificados como posibles y 1.724 calificados como remotos.

1. Procesos Probables

El siguiente es el detalle de los procesos calificados como de alta probabilidad (Nota 21).

	Al 31 de diciembre de			
	2021		2020	
	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor
Corrientes:				
Investigaciones administrativas de usuarios (1)	21	2.607.434	28	11.059.624
	21	2.607.434	28	11.059.624
No corrientes:				
Procesos judiciales (2)	47	6.992.227	49	7.053.446
Procesos laborales	28	2.044.160	65	2.569.794
Investigaciones administrativas, regulatorias y de competencias	11	1.039.558	4	883.405
Procesos fiscales	-	-	1	164.653
	86	10.075.945	119	10.671.298
	107	12.683.379	147	21.730.922

(1) La disminución corresponde a la resolución de procesos durante el año terminado el 31 de diciembre de 2021 principalmente de peticiones quejas y reclamos (PQR) de clientes mediante la superintendencia de industria y comercio.

(2) Incluye principalmente peticiones de procesos civiles y administrativos.

2. Contingencias Posibles

La Empresa es parte en litigios calificados con baja probabilidad los cuales se encuentran actualmente en trámites ante órganos judiciales, administrativos y arbitrales.

Tomando en consideración los informes de los asesores legales de la Empresa en estos procedimientos, es razonable apreciar que estos litigios no afectarán de manera significativa la situación económico-financiero o a la solvencia de la Empresa.

a. Procesos Judiciales
Procesos tendientes a la obtención de una decisión por parte de la autoridad jurisdiccional llamada a resolver la cuestión controvertida. Incluyen procesos de las jurisdicciones civiles, contencioso administrativo, penales, constitucionales, entre otros. Se presentan 128 procesos abiertos calificados como posibles por valor de $120.040.856.

b. Procesos Laborales
Demandas laborales mediante las cuales se pretende el pago de los derechos laborales derivados de las relaciones que tienen o han tenido los demandantes directamente con la Empresa o con un tercero, en este último caso, pretendiendo la solidaridad de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. BIC Se presentan 335 procesos abiertos calificados como posibles por valor de $37.595.808.

c. Investigaciones Administrativas
Procesos iniciados por autoridades administrativas mediante la formulación de cargos, de oficio o por quejas de terceros, tendientes a determinar la responsabilidad del investigado en la infracción de normas.

Las contingencias por investigaciones administrativas se clasifican en:

i. Fiscales: Procesos en discusión por impuestos con diferentes municipios del país, que corresponden a reclamaciones, tales como: impuesto de industria y comercio (ICA), impuesto de alumbrado público, entre otros. Se tienen en curso 20 procesos administrativos y judiciales con calificación posible, valorados en $2.977.736.

ii. Peticiones, Quejas y Reclamos: Procedimientos administrativos iniciados por la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC, por silencios

administrativos positivos, habeas data, o por incumplimiento de resoluciones. Se reportan 81 procesos posibles por $14.116.553.

iii. Regulatorias: Procedimientos administrativos iniciados por autoridades de vigilancia y control por presuntas faltas en el cumplimiento de las normas regulatorias de telecomunicaciones. Se tienen 17 procesos posibles por $6.916.941.

31. Compromisos

Compartición de Infraestructura con Colombia Móvil S. A.

La Resolución 449 de 2013 incluidas sus modificaciones y adiciones, así como las resoluciones de asignación de frecuencias a cada uno de los operadores del servicio de telecomunicaciones en Colombia, establecieron que en aras de un uso eficiente de la infraestructura, los asignatarios del espectro radioeléctrico deberán compartir elementos de infraestructura activa y/o pasiva, incluyendo la relacionada con equipos propios de la red de comunicaciones (Core Network y Red de Acceso), torres, postes, canalizaciones y cualquier otra que sea requerida, propia o de terceros, siempre que no se configure una cesión de espectro.

En línea con lo establecido en tales resoluciones, COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. BIC y Colombia Móvil S. A., establecieron un marco legal y jurídico para el compartimiento de elementos de infraestructura y para ello, ejecutaron conjuntamente el proyecto de despliegue de una red de acceso de 4G. Suscribiendo un convenio denominado alianza. Esta alianza permite a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P. BIC, y a Colombia Móvil S. A., el uso compartido de la red de acceso de 4G como soporte de la prestación de sus servicios de telecomunicaciones, en condiciones de libertad y competencia sin que esto signifique compartir ni ceder el espectro.

Esta alianza tendrá una duración de 10 años prorrogables de común acuerdo entre las partes.

Contratos Significativos

A continuación, se detallan los contratos suscritos con proveedores vigentes al 31 de diciembre de 2021 y que son considerados significativos:

	Contratista	Objeto del contrato	Fecha de terminación	Valor de contrato (COP$000)
1	ATP FIBER COLOMBIA S. A. S.	Servicios de conectividad mediante una red pon.	21/05/2030	717.102.015
2	ATC Fibra de Colombia S. A.S	Servicio de conectividad sobre una red pon.	18/12/2029	571.289.582
3	PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA	Arrendamiento espacio en sitios técnicos.	29/05/2029	551.978.290
4	CISCO SYSTEMS INC	Equipamiento de equipos.	30/04/2022	356.537.890
5	SEGURIDAD ATLAS LTDA	Servicios de vigilancia privada para los bienes, infraestructura e instalaciones.	30/06/2023	309.275.722
6	YEAPDATA SAS	Suministro de bienes, licencias y servicios de diseño, configuración, implementación, mantenimiento y soporte, para las soluciones de telecomunicaciones.	31/10/2025	306.235.807
7	HUAWEI TECHNOLOGIES COLOMBIA S. A.S	Servicios de enodosb necesarios para la implementación, desinstalación de enodosb, servicios de gestión de redes, capacitación y demás necesarios para el correcto funcionamiento de la red de acceso Ran en todas las bandas de frecuencias. (Fase 7 LTE).	31/12/2022	303.846.997
8	INTELSAT GLOBAL SALES & MARKETING LTDA	Servicio capacidad satelital.	30/06/2023	291.771.145
9	PHOENIX TOWER INTERNATIONAL COLOMBIA	Venta de sitios de infraestructura técnica.	21/09/2024	286.858.575
10	XCB DE COLOMBIA LIMITED SUCURSAL COLOMBIANA	Suministro de terminales móviles marca Xiaomi en modalidad ddp.	31/03/2022	282.950.725
11	NOKIA SOLUTIONS AND NETWORKS COLOMBIA LTDA	Servicios de soporte técnico (care) y servicios spmrl a la red Nokia de los equipos descritos en el anexo técnico.	31/01/2022	276.159.832
12	ATC SITIOS DE COLOMBIA S. A.S	Arriendo de espacio en sitios técnicos.	30/06/2023	275.824.792
13	ACTIVIDADES DE INSTALACIONES Y SERVICIOS COBRA, S. A.	Suministrar instalación y mantenimiento de forma integrada de equipos, infraestructura y redes de telecomunicaciones.	31/05/2025	270.397.133
14	ERICSSON DE COLOMBIA S A	Servicios de mantenimiento integral soporte nivel 1 - planta interna (zonas 1 y 3) que comprende: mantenimiento preventivo y correctivo, de mano de obra especializada, gestión de recursos informáticos y de herramientas básicas, servicio de campo, que permitan garantizar y mantener la continuidad del servicio de red.	31/12/2022	260.808.871
15	ERICSSON DE COLOMBIA S A	Servicios requeridos para el correcto funcionamiento de la red de acceso Ran en todas las bandas de frecuencias que el contratante esté autorizado para operar (frecuencias altas 1900 mhz.) - aws (1700 - 2100) y en las bandas de frecuencias bajas (700*, y 850 mhz.) para la zona occidente de Colombia.	31/12/2022	250.761.440
16	COMFICA SOLUCIONES INTEGRALES SL	Servicios de bucle, instalación y mantenimiento de forma integrada de equipos de infraestructura y redes de telecomunicaciones en las instalaciones de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P., en la zona denominada Bogotá 1 (Bogotá norte - Bogotá sur Comfica).	30/06/2025	246.916.603
17	LIKEWIZE CORP	Suministro de terminales móviles marca Motorola.	31/03/2022	234.304.912
18	LITEYCA DE COLOMBIA S A S	Servicios de "bucle" consistente en la instalación y mantenimiento de forma integrada de equipos infraestructura y redes de telecomunicaciones.	31/05/2025	224.630.072
19	OPERACION Y GESTION INTEGRAL S. A.S	Servicios bucle del cliente consistente en (i) la instalación y mantenimiento de forma integrada de equipos infraestructura y redes de telecomunicaciones.	31/05/2025	219.858.649
20	HUAWEI TECHNOLOGIES COLOMBIA S. A.S	Suministrar los bienes y servicios necesarios para llevar a cabo el desarrollo, diseño, instalación, implementación, configuración, pruebas, puesta en operación, integración con la plataforma sigres, capacitación, soporte técnico, que permitan realizar la ampliación de los puertos ADSL.	31/12/2023	217.260.772
21	SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S A	Suministro de terminales móviles marca Samsung correspondientes al 1 trimestre.	31/03/2022	214.987.063
22	ATC SITIOS DE COLOMBIA S. A.S	Arriendo de espacio en sitios técnicos.	30/06/2023	212.838.079
23	ARRIS SOLUTIONS INC	Suministro de decodificadores hd-dth stb e iptv.	31/08/2023	212.195.800
24	NOKIA SOLUTIONS AND NETWORKS COLOMBIA LTDA	Servicios relacionados con la tecnología de radio y gestión respectiva para la red móvil.	31/12/2022	197.342.983
25	INMEL INGENIERIA SAS	Servicios bucle de cliente consistente en la instalación y mantenimiento de forma integrada de equipos de infraestructura y redes de telecomunicaciones.	31/05/2025	196.978.536
26	HUMAX DIGITAL GMBH	Suministro de decodificadores hd iptv wifi en modalidad fob y dap.	31/08/2023	189.611.355
27	APPLE COLOMBIA SAS	Suministro de terminales móviles marca Apple	31/03/2022	182.271.024
28	V TECHNOLOGY S. A.S	Suministro de terminales móviles marca Vivo en modalidad dap.	31/03/2022	181.733.940
29	MITRASTAR TECHNOLOGY CORPORATIONS	Suministro módems vdsl - iad - light, iad-plus, ont hgu y baseport.	31/03/2024	168.730.173
30	ATC SITIOS DE COLOMBIA S. A.S	Otorgar a ATC los derechos de uso y goce de las torres y conceder a título de comodato o préstamo de uso, las áreas.	23/06/2023	148.093.200

32. Indicadores financieros - no definidos en las normas de contabilidad y de informacion financieras aceptadas en Colombia

Los siguientes son los indicadores financieros calculados por la Empresa y los cuales hacen parte integral del análisis financiero realizado:

1) EBITDA (1)

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2021	2020
Resultado neto del año	101.588.959	(557.071)
Más:		
Depreciaciones y amortizaciones (Nota 26)	1.400.693.879	1.371.569.795
Gasto financiero, neto (Nota 27)	428.659.093	264.646.828
Método de participación patrimonial (Nota 13)	(222.911)	742.055
Impuesto sobre la renta y complementarios (Nota 11)	(188.876.521)	19.633.105
EBITDA	1.741.842.499	1.656.034.712

EBITDA: corresponde a la utilidad antes de depreciaciones y amortizaciones, gasto financiero e impuestos, sobre la renta y diferido.

2) Indicadores Financieros

Los siguientes son los indicadores financieros calculados por la Empresa y los cuales hacen parte integral del análisis financiero realizado:

2.1. Índices de Endeudamiento

Este indicador mide en qué grado y de qué forma participan los acreedores a corto y largo plazo dentro del financiamiento de la Empresa.

	Al 31 de diciembre de	
	2021	2020
a) Nivel de endeudamiento total (1)	62,502%	65,205%
b) Nivel de endeudamiento corto plazo (2)	31,321%	24,986%

(1) El nivel de endeudamiento total disminuye principalmente por el prepago de deuda financiera.

(2) El nivel de endeudamiento corto plazo incrementa principalmente por los compromisos con proveedores y cuentas por pagar generados por la mayor actividad comercial y ejecución de CapEx durante el último trimestre del año 2021.

2.2 Índice de Solvencia:

El índice de solvencia indica cuantos recursos se tienen en activo en comparación con el pasivo.

	Al 31 de diciembre de	
	2021	2020
Índice de solvencia (1)	1,6 v	1,534 v

1) Presenta un leve crecimiento principalmente por nuevos contratos y renovaciones a mayor plazo de arrendamiento financiero.

2.3 Índices de Rentabilidad:

La rentabilidad es un índice que mide la relación entre utilidades o beneficios, la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerlos.

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2021	2020
a) Margen operacional (1)	5,772%	5,322%
b) Margen EBITDA	29,469%	30,985%

(1) La mejora al cierre del 31 de diciembre de 2021 corresponde principalmente a la evolución positiva de los ingresos operacionales apalancados en servicios de soluciones integradas, conectividad, digitales, despliegue de tecnología en fibra óptica y el aporte de los ingresos de terminales móviles (Smartphone).

2.4 Índices de Liquidez

Indica la disponibilidad a corto plazo para afrontar sus compromisos a corto plazo.

	Al 31 de diciembre de	
	2021	2020
a) Capital neto de trabajo (COP)	186.240.736	175.250.535
b) Razón corriente	1,071 veces	1,082 veces
c) Prueba acida	0,959 veces	1,015 veces

Estos indicadores son medidas estáticas de los recursos disponibles en un momento dado para cumplir las obligaciones a corto plazo. En este sentido el análisis de la liquidez a corto plazo y la solvencia deben considerar las proyecciones de los flujos de efectivo que realiza la Empresa, que garantizan un negocio en marcha.

2.5. Capacidad Organizacional

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2021	2020
a) Rentabilidad del patrimonio - ROE (1)	2,019%	(0,012)%
b) Rentabilidad del activo - ROA (2)	2,500%	2,162%
c) Rentabilidad, neta (2)	1,719%	(0,010)%

(1) El aumento de este indicador al cierre del 2021 se presenta principalmente por el mejor comportamiento de los ingresos y el control de costos y gastos.

(2) El aumento de este indicador al cierre del 2021 se presenta principalmente por la mejora en el resultado operacional interanual apalancado en el buen comportamiento de los ingresos y control de costos y gastos operacionales.

2.6. Cobertura de intereses

Permite medir la capacidad de la Empresa para cumplir con sus obligaciones asociadas a intereses financieros.

	Año terminado el 31 de diciembre de	
Cobertura de intereses	2021	2020
Cobertura de intereses (1)	1,748 v	1,085 v

(1) El aumento neto de este indicador al cierre de 2021 se presenta principalmente por la mejora en resultados operacionales.

3. Información Operativa

3.1. Accesos

	2021			2020		
	dic-31	sept-30	jun-30	mar-31	dic-31	sept-30
	(Unidades 000)					
Accesos Clientes Finales	21.924	21.024	20.321	19.834	19.410	18.901
Línea Básica (1)	1.410	1.411	1.419	1.431	1.430	1.465
Datos	1.183	1.170	1.166	1.167	1.155	1.171
Televisión	554	535	527	527	527	527
Servicios Móvil	18.777	17.908	17.209	16.709	16.298	15.738
Prepago	13.792	13.043	12.477	12.189	11.935	11.406
Pospago	4.985	4.865	4.732	4.520	4.363	4.332

(1) Incluye los accesos "fixed wireless" y de voz sobre IP.

3.2. Ingreso medio por usuarios – ARPU (Average revenues per user)

	2021			2020		
	dic-31	sept-30	jun-30	mar-31	dic-31	sept-30
	(COP$)					
Línea básica, banda ancha y televisión (1)	31.626	31.801	31.262	31.552	32.922	33.345
Total Móvil (2)	11.539	11.645	11.948	12.561	12.660	12.897
Prepago	2.934	2.690	2.714	3.104	3.471	3.197
Pospago	35.318	35.522	36.462	38.227	40.471	38.547

(1) Incluye tarifas fijas mensuales y excluye ingresos de datos y alquiler.

(2) Excluye ingresos de Operadores Móviles Virtuales - OMV.

33. Hechos posteriores a la fecha del estado de situación financiera

Los siguientes son los hechos ocurridos entre el 01 de enero y la fecha de emisión de los estados financieros, los cuales no tiene efectos en las cifras cerradas al 31 de diciembre de 2021.

1. Perfeccionamiento Operación con Kohlberg Kravis Roberts ("KKR") -

El 11 de enero de 2022 después de la obtención de las autorizaciones regulatorias necesarias y el cumplimiento de ciertas condiciones pactadas, se perfeccionaron las operaciones aprobadas por la Junta Directiva de Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P. BIC el 16 de julio de 2021. En consecuencia, Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P BIC perfeccionó la venta de activos de fibra óptica a Onnet Fibra Colombia S. A. S. ("En adelante Onnet"), por un monto equivalente a (i) USD$187,3 (COP$757.190,5) millones en efectivo y (ii) una cuenta por pagar equivalente a COP$550.282, millones, sociedad con la que también celebró una serie de contratos comerciales en virtud de los cuales (i) Onnet prestará servicios mayoristas de conectividad a Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP BIC, y (ii) Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP BIC prestará a Onnet servicios de despliegue de red de fibra óptica y otros servicios asociados. En simultánea, Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P BIC ha suscrito acciones equivalentes a una participación del 40% en Alamo HoldCo S.L., una sociedad española propietaria del 100% de las acciones de Onnet.

2. Finalización del Acuerdo para la adquisición de activos con DIRECTV Colombia Ltda.

El acuerdo terminó, por cuanto no se cumplieron algunas de las condiciones precedentes pactadas por las partes antes de la fecha límite prevista para el efecto en el mismo (31 de diciembre de 2021).

3. Prepago total Crédito en USD

El 26 de enero de 2022 se realizó prepago total de crédito con banca local por USD$132 (COP$526.326) millones con recursos propios de la Empresa.

Anexo I. Proceso para la elaboración del Informe

El proceso para la elaboración de este Informe incluye las etapas de: preparación, recolección de la información, redacción, revisión y aprobación, y publicación y comunicación.

1. Preparación

El Representante Legal de la Compañía lidera la elaboración del Informe, incluyendo el Reporte de Gestión BIC.

Teniendo en cuenta que en 2021 se adoptó la condición legal de ser Sociedad BIC, se diseñó una estrategia de sensibilización y comunicación sobre las actividades priorizadas y la importancia para la Compañía, de tal manera que las áreas aseguraran la gestión respectiva.

El Representante Legal designó a la Dirección de Asuntos Públicos y a la Coordinación de Sostenibilidad para avanzar en la recolección de información y construcción del Informe.

2. Recolección de la Información

Teniendo en cuenta que el Informe se elabora con Estándares GRI y pretende dar respuesta a compromisos como, por ejemplo, con el Pacto Global, bancos, por mencionar algunos; se realiza una revisión de la información cualitativa y cuantitativa que se requiere por parte de las áreas.

La Compañía cuenta con el apoyo de plataformas como: Sygris y GreTel que permiten tener sistematizados varios de los indicadores de sostenibilidad. Previo a solicitar la información, se hace una revisión de la materialidad, de las actividades priorizadas como sociedad BIC, de los KPI sostenibles vinculados a los créditos y de los demás compromisos adquiridos para dar cumplimiento a éstos.

3. Construcción

Dado que la periodicidad es anual, la información se solicita a cierre del año inmediatamente anterior para que sea suministrada con este corte. **Habiendo adoptado la condición legal de ser Sociedad BIC, la Coordinación de Sostenibilidad vela por garantizar el cumplimiento del estándar reconocido por la Superintendencia de Sociedades en la Resolución 200-004394 de 18 de octubre de 2018, que, para el caso de la Compañía, es Estándares GRI:**

Se procede a documentar la gestión, dando respuesta a las actividades BIC priorizadas, a los compromisos adquiridos con otras organizaciones y a los principios de contenido y de calidad de GRI:

De calidad:

- **Precisión:** incluye contenidos cualitativos y cuantitativos específicos de la gestión financiera y no financiera. Se da la opción al lector de profundizar en contenidos accediendo a los enlaces/códigos QR que proporcionan mayor detalle.
- **Equilibrio:** este Informe intenta reflejar también las oportunidades de mejora y aprendizajes en el proceso de ser una empresa responsable con sus impactos directos e indirectos.
- **Claridad:** se diagrama de tal manera que los grupos de interés puedan encontrar la información fácilmente. En cada uno de los contenidos y/o capítulos se detallan el contenido GRI, de acuerdo con la numeración de los Estándares GRI y se indica si el contenido es Ambiental, Social o de Gobernanza, para facilitar la comprensión de la gestión ASG. Así mismo, se han incluido en el capítulo "Acerca de este Informe" las convenciones para las actividades de las 5 dimensiones BIC y para los indicadores vinculados a los créditos sostenibles.
- **Comparabilidad:** se presenta la evolución del desempeño de la Compañía en los indicadores clave.
- **Fiabilidad:** este Informe es aprobado por la Junta Directiva y la Asamblea General de Accionistas, e incluye cifras reportadas por la operación en Colombia para el Informe de Telefónica S.A., el cual es auditado por la firma PWC Contadores y Auditores Ltda.
- **Puntualidad:** se presenta anualmente una vez es aprobado por Asamblea General de Accionistas en primera Asamblea del año.

De contenido

- **Inclusión de los grupos de interés:** se identifica el levantamiento de expectativas y percepción por parte de los grupos de interés priorizados por la Compañía.
- **Contexto de sostenibilidad:** el Informe presenta en el octavo capítulo el contexto de sostenibilidad.
- **Materialidad:** se presenta la materialidad en el capítulo "Estrategia".
- **Exhaustividad:** se indican los aspectos materiales y su cobertura, de modo que se reflejen sus efectos significativos económicos, ambientales, sociales y de gobernanza. De esta manera, los grupos de interés pueden analizar el desempeño de la Compañía en el periodo analizado.

4. Revisar y Aprobar

En el Informe de Gestión Responsable se presenta el Reporte de Gestión BIC, el cual es presentado por el representante legal ante Junta Directiva y Asamblea de Accionistas para la aprobación respectiva.

5. Publicar y Comunicar

Con la aprobación del Informe por parte de los órganos de gobierno se procede con la publicación en la página web y se diseña la estrategia de comunicación interna y externa. Así mismo, se enviará a la Superintendencia de Sociedades en cumplimiento de sus obligaciones como requisito al ser Sociedad BIC.